



# 0. CUESTIONES GENERALES

## 0. CUESTIONES GENERALES

Cuestiones Generales

### Bases de Preparación

Toda la información contenida en el presente Estado de información No Financiera de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A. (en adelante SFM), correspondiente al ejercicio 2021 se encuentra en los registros y en las bases de datos de SFM, así como en sus estatutos, escrituras de constitución y demás información de carácter público. El presente estado de información no financiera sigue las exigencias legales de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre y sus requerimientos.

Este análisis sigue las nuevas exigencias legales de la legislación española en materia de estado de información no financiera y los requerimientos de la última versión de los estándares GRI seleccionadas (GRI SRS Standards) que establecen el principio de materialidad como uno de los aspectos clave para determinar los contenidos a reportar en materia no financiera.

### Comparativa ejercicios anteriores

En virtud de lo establecido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, el ejercicio 2021 es el primero en el que SFM tiene se encuentra obligada a presentar en las Cuentas Anuales dicho estado y por tanto no es posible comparación con el ejercicio inmediatamente anterior.

### Responsabilidad y Revisión

Los Administradores, según lo establecido en la antedicha Ley 11/2018 son los responsables de la preparación del presente Estado de Información No Financiera, el cual se somete a la revisión, según lo establecido en el citado texto legal, de BNFIX ADVISORY, SL.

## 1. MODELO DE NEGOCIO

### 1.1. SOBRE SERVICIOS FUNERARIOS DE MADRID

GRI 102-1: Nombre de la organización
GRI 102-2: Actividades, marcas, productos y servicios
GRI 102-3: Ubicación de la sede central
GRI 102-4: Número de países donde opera la organización
GRI 102-5: Régimen de propiedad y su forma jurídica.
GRI 102-6: Mercados servidos
GRI 102-7: Tamaño de la organización

### Sobre Servicios Funerarios de Madrid



La Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A., (en adelante, Servicios Funerarios de Madrid o SFM) es una entidad inscrita en el Registro Mercantil de Madrid; Tomo 34.805, folio 194 y hoja M-626087, inscripción 1ª. Y con NIF: A87607917. Nuestro domicilio social se encuentra en c/ Salvador de Madariaga, 11 – 28027 – Madrid.

SFM es una Empresa pública, cuyo accionista único es el Ayuntamiento de Madrid, perteneciente, por tanto, al sector público municipal. Con fecha 25 de mayo de 2016 el Pleno del Ayuntamiento de Madrid acordó la modificación de la forma de gestión de los Servicios Funerarios y de los Cementerios de las instalaciones municipales, mediante la creación de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A, como una empresa de capital íntegramente municipal.

Asimismo, el Pleno del 25 de mayo de 2016 acordó:

- La aprobación de los Estatutos de la sociedad y del Reglamento de prestación de servicios funerarios y de cementerios.
- La puesta a disposición de la nueva empresa municipal, a partir del 16 de septiembre de 2016, del conjunto de bienes muebles e inmuebles revertidos por la “Empresa Mixta de Servicios Funerarios, S. A. en liquidación” (anterior prestataria de los servicios), a fin de disponer de los medios materiales necesarios para la prestación de los servicios.
- La subrogación de todos los empleados de la Empresa Mixta, para asegurar tanto la continuidad de los puestos de trabajo, como del capital humano, manteniendo así los conocimientos y la experiencia de la plantilla.
- Clasificar la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A. en el grupo 1, de conformidad con lo establecido en la Disposición adicional duodécima de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

En aplicación del artículo 85 ter de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, SFM se acomoda íntegramente al ordenamiento jurídico privado, salvo las materias en que le sea de aplicación la normativa presupuestaria, contable, de control financiero, de control de eficacia y contratación.

La Empresa inició sus actividades el 16 de septiembre de 2016, enmarcadas en los siguientes ámbitos regulatorios:

- Servicio de cementerios, de prestación obligatoria por los Ayuntamientos, cuya gestión puede realizarse en régimen de gestión indirecta, y que en el nuevo modelo de gestión propuesto por el Ayuntamiento de Madrid ha sido cedido a SFM.
- Servicios funerarios en régimen de libre concurrencia, de acuerdo con lo establecido en la Ordenanza de Protección de la Salubridad en la Ciudad de Madrid y demás normativa aplicable.

En esos ámbitos, SFM presta servicios funerarios a los ciudadanos del Municipio de Madrid y tiene como objetivo ofrecer un servicio funerario integral y de calidad a las familias que se lo demanden. Para la prestación de dicho servicio, SFM pone a disposición de los ciudadanos de Madrid todas las instalaciones municipales gestionadas por la misma, en las que se incluyen:



Dos tanatorios: Tanatorio M - 30 y Tanatorio SUR



Catorce cementerios municipales, entre ellos el Cementerio de Nuestra Señora de la Almudena, el Cementerio Sur/Carabanchel o el Cementerio de Fuencarral, que en conjunto ocupan más de 220 hectáreas.



Dos crematorios municipales, ubicados en el Cementerio Sur y en el Cementerio de Nuestra Señora de la Almudena.

Además de esta completa red de instalaciones, SFM dispone de una plantilla media en 2021 de 448 trabajadores que cuentan con una amplia experiencia, de una extensa flota de vehículos y de una trayectoria de más de 50 años de servicio de atención a las familias y usuarios de sus servicios, lo que permite que SFM sea la empresa de referencia del sector funerario en la ciudad de Madrid.

Asimismo, SFM actúa, junto con el resto de las unidades del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid, Área de en la que se integra, en la gestión y coordinación de situaciones de emergencia, como ha sido el caso de la reciente crisis sanitaria causada por la COVID-19 o en la ocasionada por el temporal Filomena.

En el ámbito de la adquisición de bienes y servicios, SFM como empresa de capital público, tiene la consideración de poder adjudicador y se rige, por tanto, en la contratación de bienes, suministros y servicios por la Ley de Contratos del Sector Público.

En lo referente a las relaciones laborales, SFM está sujeta a lo establecido en el Estatuto Básico del Empleado Público, y a lo dispuesto en el Convenio Colectivo específico de SFM.

Como integrante del sector público local del Ayuntamiento de Madrid, SFM está sujeta, dentro de la función de control interno, al control financiero realizado por la Intervención General del Ayuntamiento de Madrid, así como a los controles externos que determinen, en su caso, tanto la Cámara de Cuentas de la Comunidad de Madrid, como el Tribunal De Cuentas.

SFM ha diseñado un Plan de Prevención de Riesgos Penales destinado a prevenir la comisión de delitos, tanto por parte de la empresa como de sus empleados, en particular los relativos a los delitos de corrupción y soborno. El Consejo de Administración ha designado al Comité de Dirección como responsable del cumplimiento, desarrollo y evolución del Plan. En dicho contexto SFM ha aprobado un Código Ético de obligado cumplimiento por todos sus empleados.

Con el objeto de prestar un servicio de la máxima calidad, SFM ha implantado un Sistema de Gestión de Calidad que monitoriza todos los procesos que se desarrollan durante la prestación del servicio. Dicho Sistema de Gestión de Calidad es auditado periódicamente, lo que ha permitido obtener la certificación de calidad ISO 9001:2015

SFM, como operador funerario, realiza sus actividades dentro del marco regulatorio aprobado por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, a través del Reglamento de Sanidad Mortuoria.

### Servicios que ofrece SFM

SFM, como operador funerario y gestor de los cementerios y crematorios municipales ofrece un servicio funerario integral, que se adapte a las necesidades de las familias.

Los principales procesos para la prestación de dicho servicio integral son los siguientes:



Para la gestión de dichos procesos, SFM presta diferentes tipos de servicios como operador funerario y como organismo que gestiona los cementerios y crematorios municipales.

En el ámbito de los servicios funerarios, SFM realiza todos los procesos relacionados, que van desde la contratación, recogida, acondicionamiento y velatorio y, dado su carácter de gestor de los cementerios y crematorios municipales, también presta el servicio de destino final, ya sea inhumación o incineración en las instalaciones que gestiona SFM. Por otro lado, realiza también traslados a las instalaciones de otros operadores funerarios.

Por otra parte, SFM recibe servicios solicitados por otros operadores funerarios de fuera de la ciudad Madrid para prestar servicios tanto de velatorio como de destino final, inhumaciones e incineraciones.

Por último, SFM atiende también servicios de destino final, en los cementerios y crematorios municipales, solicitados por otros operadores funerarios que actúan en la ciudad de Madrid.

Adicionalmente a estos servicios, SFM asume también los servicios funerarios de carácter social, que permiten atender aquellos servicios de personas fallecidas empadronadas en la Ciudad de Madrid en los que el propio fallecido o sus familiares no disponen de capacidad económica suficiente para atender el pago de la prestación de este servicio.

Como gestor de los cementerios municipales, en los casos en los que la familia lo solicita, SFM entrega, en régimen de concesión, unidades de enterramiento de los cementerios municipales que gestiona, ya sean sepulturas, nichos o columbarios, en períodos concesionales de 10, 30 ó 75 años. A lo largo de su dilatada historia, las unidades de enterramiento construidas y concesionadas en su momento superan las 400.000. SFM dispone de todos los registros que permiten un conocimiento exacto de la situación de la titularidad y de la utilización que las familias le han dado.

Es esencial señalar la relevancia del sector asegurador en la prestación de los servicios funerarios. Con más de 21 millones de pólizas de decesos comercializadas en España, las compañías aseguradoras dan cobertura a aproximadamente dos tercios de los servicios funerarios que se celebran en España. En ese sentido, SFM



además de buscar que las familias tengan una percepción de excelencia en la prestación del servicio, como objetivo conseguir una valoración similar por parte de las compañías aseguradoras.

### **Ámbito territorial.**

SFM opera fundamentalmente en el municipio de Madrid en competencia con otros operadores privados con instalaciones en la Ciudad de Madrid o que operan en la conurbación de Madrid y en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid.

La Ciudad de Madrid, con una población ligeramente superior a los 3,3 millones de habitantes, tiene una tasa de mortalidad de un 8,2 por mil, lo que supone aproximadamente 27.500 decesos anuales. Los estudios actuariales estiman una tasa de crecimiento interanual de los fallecimientos de un 1,3%, tendencia en la que el envejecimiento de la población se ve compensado parcialmente por el incremento de la esperanza de vida. La pandemia causada por la Covid-19, ha supuesto una brusca ruptura de esa tendencia en 2020, con un incremento de un 37% de los fallecimientos respecto a las previsiones actuariales, lo cual tendrá un impacto en ejercicios futuros en la medida en que se produzca una reducción de la mortalidad, que corrija ese fuerte incremento de la mortalidad causado por las distintas oleadas de la pandemia sufridas desde marzo de 2020.

### **Marcas**

Las principales marcas registradas por la Empresa para la prestación de sus servicios son:

- Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid
- TANATORIO M-30
- TANATORIO SUR
- SFM SERVICIOS FUNERARIOS DE MADRID
- SFM TANATORIO M30
- SFM TANATORIO SUR
- SFM CEMENTERIO NTRA. SRA. DE LA ALMUDENA
- SFM CEMENTERIO SUR
- SFM CREMATORIO DE LA ALMUDENA
- SFM CREMATORIO SUR

### **SFM en cifras.**

En el ejercicio 2021 SFM prestó más de 17.000 servicios, de los cuales aproximadamente un 67% fueron sufragados por las compañías aseguradoras y el resto por particulares que, en el más estricto régimen de competencia, eligen a SFM para la prestación del servicio fúnebre.

Por destino final, en las instalaciones de SFM, es reseñable el porcentaje de incineraciones, 63%, frente a un 37% de inhumaciones.

El detalle de los indicadores de actividad y de los indicadores económico-financieros, en el ejercicio 2021, son los siguientes:



## Actividad

Más de **17.000** servicios realizados

Más de **50** años de experiencia

Más de **6.000** servicios de inhumación y **más de 10.000** de incineración

Más de **478** trabajadores

Datos 2021

### 2 Tanatorios Municipales:

1. M-30
2. Sur

### 2 Crematorios Municipales:

1. Nuestra Sra. de la Almudena
2. Sur – Carabanchel

### 14 Cementerios Municipales:

1. Nuestra Sra. de la Almudena
2. Civil
3. Hebreo
4. Sur
5. Carabanchel Alto
6. Aravaca

7. Barajas
8. Canillejas
9. Canillas
10. Fuencarral
11. El Pardo
12. Cristo del Pardo
13. Vallecas
14. Villaverde

Concepto	2021	2020
Servicios básicos	9.816	11.824
Servicios procedentes	7.487	11.223
Servicios básicos sociales	80	173
<b>Total</b>	<b>17.303</b>	<b>23,220</b>

## Magnitudes económico-financieras:

CONCEPTO	Ejercicio 2021 (Miles de Euros)	Ejercicio 2020 (Miles de Euros)
<b>Cuenta de P y G:</b>		
Importe neto de la cifra de negocios	44.979	54.115
Resultado del ejercicio	195	5,367
<b>Balance:</b>		
Activo Total	90.398	92,224
Patrimonio neto	79.870	81.550

## 1.2. GOBERNANZA

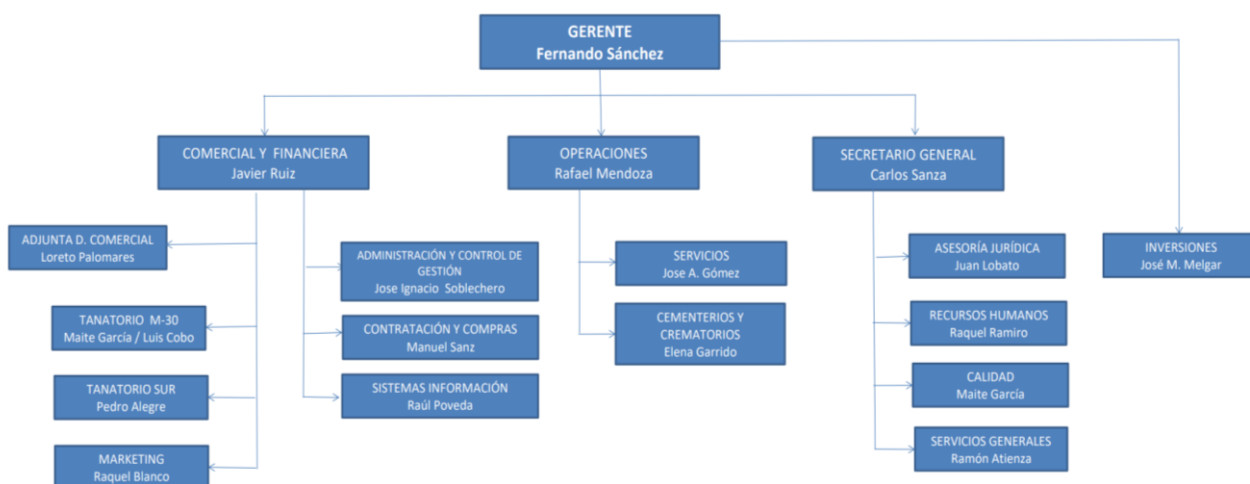
GRI 102-18: Estructura de gobierno de la organización

### Estructura organizativa



El máximo órgano de gobierno de SFM es el Consejo de Administración. Está compuesto por 12 miembros, de los cuales 4 son mujeres. Además de la Presidenta y el Vicepresidente, el Consejo está compuesto por 10 Consejeros, todos ellos pertenecientes a los diferentes Grupos Municipales o cargos directivos del Ayuntamiento de Madrid.

La gestión de la actividad es responsabilidad del Comité de Dirección, formado por el Gerente, el Director Comercial y de Finanzas, el Director de Operaciones y el Secretario General y del Consejo. Desde el punto de vista funcional, en dependencia directa de la Gerencia, existen dos Direcciones operativas, la Secretaría General y el Área de Inversiones, conforme al siguiente organigrama.



Según los estatutos sociales vigentes, las decisiones de gestión de la empresa corresponden al Gerente que, según lo establecido en los artículos 29 y 30, tendrá las facultades que en cada caso le confiera el Consejo de Administración y le corresponden por derecho propio, entre otras, las siguientes:

- La ejecución de los acuerdos del Consejo. y presentar al mismo cuantos informes se consideren oportunos en relación con el desarrollo de las actividades de la Empresa.
- La propuesta al Consejo de la plantilla de empleados y la dirección de todo el personal al servicio de la Sociedad.
- Proponer al Consejo de Administración, para su posterior formulación, el Presupuesto, las Cuentas Anuales, el Informe de gestión, el Estado de Información No Financiera y la propuesta de aplicación del resultado.

Las funciones de las restantes Direcciones son, principalmente, las siguientes:

### **Dirección Comercial y Financiera**

Asume las funciones de gestión Comercial y de Marketing, así como la gestión de los Tanatorios. Asimismo, dentro de la Dirección Financiera se asumen las funciones de Administración, Control de Gestión, Contratación y Sistemas de Información.

### **Dirección de Operaciones**



Asume la gestión de la operativa de los servicios de recogida, instalación en salas, salidas y traslados a destino final, así como la gestión de los servicios de Cementerios y Crematorios.

### Secretaría General

Asume las funciones de Asesoría Jurídica, Recursos Humanos, Calidad y Servicios Generales prestando en los distintos casos servicios transversales al conjunto de la Empresa.

## 1.3. ESTRATEGIA

GRI 102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta

### Entorno empresarial

El sector funerario en España está compuesto por aproximadamente 1.076 empresas, siendo en su gran mayoría pequeñas y medianas, donde sólo 5 de ellas tienen un volumen de negocio superior a los 50 millones de euros, que dieron empleo a 12.500 personas en 2020 y que prestaron un número de servicios funerarios de 493,776, un 8.6% más que en 2019, facturando en dicho ejercicio en torno a 1.700 millones de euros, un 8,4% más que en 2019, todo ello como consecuencia del incremento de la mortalidad originado por la pandemia del Covid-19. Este volumen de facturación del sector supone cerca del 0,15% del PIB, que se eleva al 0,38% al incluir la actividad de las compañías de seguros que comercializan pólizas de decesos.

El sector funerario está asistiendo en los últimos años a un proceso de vinculación de empresas funerarias y compañías aseguradoras, al que hay que sumar una tendencia tendente a la concentración horizontal del sector, con empresas de cada vez mayor dimensión, en ocasiones de ámbito nacional, que abarcan radios de actuación más amplios que el municipio y la provincia, incrementando la competencia en los municipios con mayor presencia hospitalaria y asistencial.

La demanda de servicios funerarios depende de forma directa de la tasa de mortalidad, cuya tasa de crecimiento se comporta de forma estable, excepto en los ejercicios 2020 y 2021 como consecuencia de la pandemia, dando lugar a una demanda de carácter estable, estacional, relativamente inelástica respecto al precio e intermediada por las compañías aseguradoras, dada la alta tasa de incidencia del seguro decesos en España, donde según los datos facilitados por ICEA, el 60% de las defunciones son cubiertas por pólizas de compañías de seguros.

### Principios y valores

Todas las actividades de SFM se llevan a cabo de acuerdo con sus principios y valores. La misión, visión y valores son la guía que fija las bases del desempeño de la organización con las familias, empleados, proveedores y demás grupos de interés.



**Misión**

SFM ofrece a las familias un servicio funerario integral desarrollado a través de nuestra amplia experiencia en el sector y de un gran equipo profesional que lo realiza de una manera cercana y personalizada.

**Visión**

Nuestros esfuerzos se orientan a ser la Empresa de referencia en la que las familias confíen para la realización de un servicio tan delicado como es la despedida de sus seres queridos

**Valores**

Vocación de servicio	Cercanía y respeto	Profesionalidad
Innovación	Responsabilidad Social Corporativa	Transparencia
Respeto al Medio Ambiente		

Como resultado de lo anterior, los objetivos estratégicos y líneas de actuación consisten en mejorar la adecuación competitiva a un sector funerario en el que la calidad de los servicios y la satisfacción de las necesidades de las familias son, de manera creciente, un elemento clave para afrontar los nuevos objetivos y retos en los próximos ejercicios.

Las principales políticas y actuaciones para la consecución de dicha estrategia son las siguientes:

- Rediseño e implantación de una nueva estrategia comercial de SFM adaptada a la nueva situación del mercado, que mejore la presencia, eficiencia y eficacia de las actividades comerciales de la empresa.
- Continuidad de ejecución del Plan de Inversiones, destinado a mejorar la calidad de los servicios, la capacidad operativa y la rehabilitación y renovación de Cementerios, Crematorios y Tanatorios, siendo el proyecto más relevante el de Renovación integral del Tanatorio M-30.
- Continuar con la ejecución del Plan de Transformación Digital de la Empresa que va a permitir la modernización y mejora de los procesos, internos y externos, y de las relaciones con nuestros usuarios y clientes.
- Revisión de los procesos, con un enfoque de mejora continua de la calidad y de creciente personalización de los servicios prestados. La formación es un factor esencial en el desarrollo de esta línea de actuación.
- Conseguir un alto grado de compromiso del conjunto de los empleados en el desarrollo de las actividades de SFM y en la consecución de su Estrategia.
- Utilización del Sistema de Gestión de Calidad como una herramienta de gestión en el conjunto de actividades y procesos de SFM.
- Establecer una Política de Sostenibilidad en SFM, considerando de gran importancia la integración en sus actividades del impacto en el medio ambiente y el respeto al entorno natural, y de las políticas de carácter Social y de Gobernanza.





## Transparencia



SFM considera la transparencia como un valor fundamental que marca su actividad en todos sus procesos, dando amplio cumplimiento a todas las Leyes y Regulaciones que le afectan como empresa pública en materia de transparencia.

En la página web de SFM se hace pública toda la información requerida, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, que tiene por objeto ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos.

SFM da de este mismo modo cumplimiento con lo dispuesto el 27 de julio de 2016 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid por el que se aprueba la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid que implica la publicación de la siguiente información:

-  Institucional, organizativa y planificación.
-  Económica, presupuestaria y estadística
-  Calidad.
-  Información pública adicional.

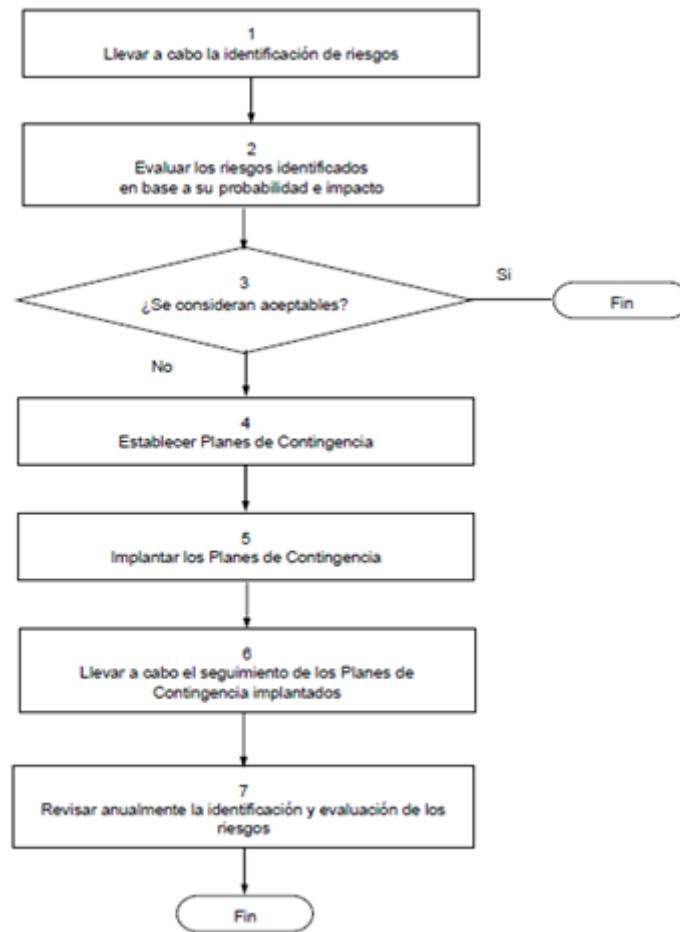
## 1.4. GESTIÓN DE RIESGOS

GRI 102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades:

### El modelo de gestión de SFM

SFM presta especial atención a todos los riesgos que pueden afectar de forma directa o indirecta a sus actividades, máxime con la incertidumbre provocada por la crisis sanitaria y económica, como consecuencia de la pandemia generada por la expansión de la Covid19 y de las expectativas de recuperación.

SFM cuenta con un protocolo específico de Gestión de Riesgos, en el que se ha definido la metodología para la identificación de aquellos más relevantes y asegurar una adecuada gestión de estos.



A partir de un análisis DAFO de toda la organización, se han identificado los posibles riesgos estratégicos que existen, los cuales han sido objeto de un proceso de evaluación, considerando tanto la probabilidad de ocurrencia, como la gravedad de las consecuencias que podría ocasionarse si el riesgo se llegara a materializar.

Para aquellos riesgos que tienen una alta probabilidad de ocurrencia y gravedad en sus consecuencias, riesgos considerados no aceptables, se establecen planes de contingencia específicos que garantizan su adecuada gestión, de los que se hace seguimiento para comprobar su efectividad, siendo el proceso revisado anualmente.

Durante el segundo trimestre de 2020 se actualizó el análisis de los riesgos a los que el sector funerario y SFM se enfrentaban en esta nueva situación de pandemia, que ha dado como resultado la siguiente matriz de riesgos.

MATRIZ DE RIESGOS	RIESGO IDENTIFICADO	Mecanismo de control
RIESGOS ESTRATÉGICOS	Impacto en los ingresos de la Empresa de los recientes cambios regulatorios (traslados antes de 24 horas) y la entrada de nuevos operadores en Madrid	Plan Comercial en fase de ejecución
	Impacto en los ingresos de la corrección de la mayor mortalidad registrada en 2020	
	La obsolescencia de algunas instalaciones (Tanatorio M30) puede dar lugar a disminución de los niveles de actividad	Plan de Inversiones

MATRIZ DE RIESGOS	RIESGO IDENTIFICADO	Mecanismo de control
	La posibilidad de un rebrote de la pandemia con alto número de víctimas puede dar lugar a un deterioro en la calidad de prestación de los servicios.	Plan de Contingencia solicitado por el Ayuntamiento de Madrid
	La gestión de cualquier crisis de reputación de la Empresa puede dañar nuestra imagen como prestadores de servicio de las principales Compañías Aseguradoras y de la ciudadanía en general.	Elaboración de protocolos de gestión de crisis reputacional
RIESGOS ASOCIADOS A PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO	La posibilidad de ocurrencia de un rebrote de la pandemia con alto número de víctimas puede dar lugar a dificultades en la prestación de los servicios.	Plan de Contingencia solicitado por el Ayuntamiento de Madrid
	La posibilidad de fallo de los Sistemas de información puede dar lugar a dificultades en la gestión del servicio	Plan de Transformación digital
RIESGOS MEDIOAMBIENTALES	Vinculados con las políticas públicas, la entrada en vigor de nuevas regulaciones sobre el cambio climático.	Reuniones con Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Madrid Participación en Patronal PANASEF y AFCM
	Jurídicos y reputacionales por incumplimiento de normativa	Registro permanente de emisiones de Crematorios Calendario de mediciones externas acordado con Consejería de Medio Ambiente
	Necesidad de inversiones para cumplir con normativa o futura	Revisión periódica del Plan de Inversiones
RIESGOS SOCIALES	Incremento significativo de los servicios denominados "sociales" prestados de forma gratuita a familias sin recursos	Revisión del Reglamento de Servicios Funerarios y Cementerios de SFM

Además de los riesgos descritos anteriormente, se han identificado un conjunto de oportunidades que se presentan en estos momentos y que deben ser gestionadas adecuadamente para que puedan materializarse en mejoras que proporcionen estabilidad y crecimiento al negocio en todos los aspectos.



Captación de mayor actividad a través de una política comercial más proactiva y por la estrategia de la personalización de los servicios.



Mayor competitividad por reducción de costes fijos y mejora de la eficiencia y productividad de los recursos.



Mejora de la eficiencia de los procesos



Mejora de imagen y la identidad corporativa.



Mejora de la eficiencia energética y fomentar una movilidad más en nuestra actividad.



Potenciar una mayor transparencia y difusión de noticias relativas a los aspectos positivos medioambientales de la actividad, lo que nos permitirá mejorar la imagen y la competitividad.

### **1.5. EL PLAN DE INVERSIONES**

Cuando SFM inició sus actividades, en septiembre de 2016, se detectaron evidencias de que los equipamientos e instalaciones de Cementerios, Crematorios, Tanatorios, así como la flota y los Sistemas de Información y Comunicaciones, recibidos por el Ayuntamiento procedentes de la reversión de activos de la Empresa Mixta en liquidación, presentaban niveles de obsolescencia técnica y tecnológica altamente significativos.

Esa situación, hizo necesaria la elaboración de un Plan de Inversiones con el objetivo de conseguir, a medio plazo, la adecuada capacidad operativa de todas las construcciones, equipamientos e instalaciones de los Cementerios y Tanatorios de SFM, así como del resto de activos necesarios para las operaciones (flota, equipos y aplicaciones informáticas, mobiliario, etc.).

Dicho Plan de inversiones va siendo objeto de actualización con cada presupuesto anual aprobado y ha permitido la ejecución de la ejecución de 22,3 millones euros en el período 2017-2020, de los cuales 3,7 millones de euros corresponden al ejercicio 2021.

El detalle de las inversiones, por sus principales epígrafes, es el siguiente:



Detalle de inversiones 2016-2021 (Millones euros)	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Total 2016- 2021
Rehabilitación Cementerios	184,0	348,1	6.712,3	515,3	495,1	847,5	9.102,3
Memorial Almudena	-	-	-	220,0	29,1	-	249,1
Actuaciones Cementerio La Almudena	-	-	-	-	399,9	-	399,9
Ampliación Cementerio Vallecas	-	-	15,8	1.667,7	-	-	1.683,5
Uds. Enterramiento Cementerios	-	1.200,2	1.559,7	956,9	1.506,8	1.228,3	6.451,9
Renovación Crematorios	-	220,0	166,6	300,7	-	59,2	746,6
Renovación Tanatorios	-	237,3	2.965,9	811,4	164,3	248,4	4.427,3
Reposición flota de vehículos	-	169,8	169,9	325,0	-	342,8	1.007,5
Sistemas de Información y otros	-	27,3	244,4	284,2	563,4	962,8	2.082,1
<b>Total inversiones</b>	<b>184,0</b>	<b>2.202,8</b>	<b>11.834,7</b>	<b>5.081,2</b>	<b>3.158,6</b>	<b>3.689,0</b>	<b>26.150,3</b>

Entre las inversiones más relevantes habría que destacar:

- Reforma integral del Tanatorio Sur.
- Diseño y puesta en marcha del Plan de Transformación Digital.
- Renovación del Crematorio de N<sup>o</sup>. S<sup>a</sup>. de la Almudena
- Ampliación del Cementerio de Vallecas.
- Renovación de la Flota.
- Inicio de la Renovación integral del Tanatorio M-30

El Consejo de Administración ha aprobado un Presupuesto para el ejercicio 2022, con inversiones por importe de 10,8 millones euros. El proyecto de inversión más relevante, por el impacto que tiene en la actividad, es la renovación integral del Tanatorio M-30, para el que en diciembre de 2021 se convocó un concurso de ideas que eligió, mediante Jurado, el proyecto ganador. La inversión a realizar para dicha renovación es de más de 3,0 millones de euros.

Asimismo, hay que mencionar el Plan de Transformación Digital, proyecto estratégico de SFM que permitirá la mejora de los procesos de negocio, lo cual redundará en una mejora de la eficiencia y la competitividad de SFM..

## 1.6. GESTIÓN DEL IMPACTO PRODUCIDO POR LA PANDEMIA

La actividad de SFM se ha visto altamente afectada como consecuencia de la expansión de la pandemia originada por la Covid19 en la Ciudad de Madrid, que incrementó el número de fallecidos en el ejercicio 2020 en, aproximadamente, un 37% respecto al ejercicio anterior.

Desde entonces y para gestionar las distintas olas de la pandemia, se han venido tomando decisiones, según la evolución de la situación epidemiológica ha requerido, con la finalidad de adaptarse de manera ágil y rápida tanto a las variaciones en el nivel de actividad, como a las continuas modificaciones normativas que se han ido produciendo y que impactaban de forma directa en la prestación de los servicios (declaración del estado de alarma, suspensión de velatorios, aforos permitidos...) para poder continuar prestando servicios con las máximas garantías sanitarias.

## 2. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

### 2.1. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-40: Lista de Grupos de Interés
GRI 102-42: Identificación y selección de grupos de interés
GRI 102-44: Temas y preocupaciones claves mencionadas (clientes, proveedores, empleados...)

Uno de los grandes objetivos de SFM es estar de forma continua cerca de sus grupos de interés para poder conocer de primera mano sus demandas e inquietudes respecto a la empresa, ya que ésta es la base fundamental sobre la que se trabaja el proceso de mejora continua. Mediante distintos mecanismos de diálogo, SFM ha podido conocer sus necesidades y expectativas, las cuales se presentan a continuación.

El Plan de Calidad de SFM establece las directrices para la identificación y comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, cuyo análisis y seguimiento es realizado por el Departamento de Calidad, integrado en la Secretaría General, de forma conjunta con la Gerencia y las otras dos direcciones que componen de la Dirección de SFM.

Este análisis, que se revisa anualmente, tiene como objetivos:

- > La identificación de los grupos de interés, con el nivel de segmentación que se estime adecuado.
- > Identificación y evaluación de necesidades, expectativas e impacto de las actividades de SFM en cada uno de los grupos de interés (acciones dirigidas a los mismos).

El primer paso es la identificación de todos los grupos con los que SFM interactúa de alguna forma en el desempeño de la actividad, bien sea de forma directa o indirecta. Posteriormente, se han priorizado e identificado los canales de comunicación existentes y aquellos que permiten una mejor comunicación.

El resultado de este análisis se expresa a continuación:

GRUPOS DE INTERÉS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	CANALES DE DIÁLOGO
USUARIOS (FAMILIARES)	Trato personalizado Facilidad en la tramitación Fiabilidad en el cumplimiento de las instrucciones Resolución de situaciones inesperadas	Presupuestos / contratos Encuentros Teléfono Verbal Página Web Catálogos
ASEGURADORAS	Calidad del servicio Gestiones administrativas sencillas y adecuadas Oferta de servicios adecuada	Acuerdos anuales Reuniones de seguimiento Visitas comerciales Correo electrónico Teléfono Verbal



GRUPOS DE INTERÉS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	CANALES DE DIÁLOGO
OTRAS EMPRESAS FUNERARIAS	Calidad del servicio Gestiones administrativas sencillas y adecuadas Honestidad	Visitas comerciales Correo electrónico Teléfono Verbal Reuniones Acuerdos
HOSPITALES, RESIDENCIAS, COLECTIVOS	Agilidad Imagen favorable del servicio	Acuerdos Reuniones de seguimiento Visitas comerciales Correo electrónico Teléfono Verbal
EMPLEADOS Y REPRESENTANTES SINDICALES	Cobro puntual del salario. Buen ambiente de trabajo. Conciliación. Formación. Comunicación. Influencia en fortalecimiento de la compañía Información completa y veraz Facultad para transmitir su opinión Atención a la presentación de sugerencias, incidencias y reivindicaciones.	Comunicación verbal Reuniones con Comité de Empresa y Comisiones varias Comunicados generales Portal del empleado Tablón de anuncios Correo electrónico Teléfono Información escrita (cartas, comunicados)
PROVEEDORES	Pago puntual Ejecución razonable de los contratos Buena comunicación	Expedientes de contratación / pedidos Investigación de mercado Reuniones / visitas Catálogos Página Web Correo electrónico Teléfono Verbal
AYUNTAMIENTO (socio o accionista)	Cumplimiento de la normativa Buena percepción de los ciudadanos Calidad en la prestación de los servicios Sostenibilidad financiera	Consejo Administración Comisiones Reuniones de seguimiento / visitas Requerimientos formales Correo electrónico Teléfono Verbal
INSTITUCIONES Y ORGANISMOS	Cumplimiento de la normativa Calidad en la prestación de los servicios	Reuniones / visitas Requerimientos formales





GRUPOS DE INTERÉS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	CANALES DE DIÁLOGO
	Agilidad en la comunicación Cumplimiento convenios culturales (COAM) o de investigación (Escuela de Medicina Legal)	Correo electrónico  Teléfono  Verbal

## 2.2. TEMAS MATERIALES

### GRI 102-47 Lista de temas materiales

SFM ha llevado a cabo un análisis de materialidad para identificar cuáles son los asuntos más relevantes para la organización y el sector y de manera específica, para conocer cuáles son aquellos asuntos prioritarios en materia ambiental, social y de gobernanza para sus grupos de interés.

A fin de contar con una información lo más precisa posible, el análisis se ha apoyado en los requerimientos de la Ley 11/2018 sobre información no financiera, los requerimientos de los GRI Standards, así como, diversos estudios sectoriales.

Del análisis de materialidad desarrollado y aprobado en enero de 2021, el cual se somete a revisión anual, se han extraído los siguientes asuntos prioritarios por orden de relevancia:

ASUNTOS POR ORDEN DE RELEVANCIA
<b>1. Derechos humanos, ética e integridad.</b>
<b>2. Calidad en los servicios ofrecidos.</b>
<b>3. Respeto al medio ambiente</b>
<b>4. Corrupción y soborno</b>
<b>5. Confidencialidad y privacidad de datos.</b>
<b>6. Seguridad y protección de los datos.</b>
<b>7. Integración con las instituciones.</b>
<b>8. Profesionalidad</b>
<b>9. Contratación responsable.</b>
<b>10. Innovación</b>

## 3. CUESTIONES AMBIENTALES

GRI 307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura

GRI 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes

GRI 103-3: Evaluación del enfoque de gestión



SFM considera de gran importancia la integración del medio ambiente y el respeto al entorno natural en su forma de actuar. El respeto al medio ambiente como uno de los principales valores, determina la necesidad de establecer las medidas y acciones oportunas para proteger y mejorar la calidad del mismo y hacer frente al cambio climático.

SFM está elaborando una política de medio ambiente, que regirá la forma de actuar para cumplir con los compromisos establecidos en materia medio ambiental.

Habiendo identificado los dos crematorios que gestiona SFM como las áreas de mayor integración y riesgo en cuestiones ambientales, el mantenimiento de los mismos se lleva a cabo por una entidad que tiene acreditado el certificado el Sistema de Gestión Ambiental EMAS. Esta certificación permite evaluar el impacto ambiental de la actividad y poner en marcha las medidas necesarias para mejorarlo en términos cualitativos y cuantitativos, además de asegurar que ambos crematorios cumplen con la legislación y normativa vigente aplicable en materia medioambiental.

Este compromiso se encuentra recogido en el compromiso nº 9 de la *Carta de Servicios de los Servicios Funerarios y Cementerios de SFM*, en el que se establece de forma clara que el mantenimiento de todos los hornos crematorios se ha de llevar a cabo por una entidad que se encuentra inscrita en el Registro EMAS.

Además, el personal que trabaja en los hornos crematorios recibe formación como *gestores medioambientales para el correcto manejo y mantenimiento de los hornos* con el fin de producir las menores emisiones posibles a la atmósfera y disminuir los residuos resultantes del proceso que realizan.

- **Aspectos ambientales significativos de SFM**

Se han identificado como aspectos ambientales significativos resultantes de la actividad de SFM, los siguientes:

■	Emisiones a la atmósfera
■	Consumo de materias primas
■	Consumo de agua
■	Consumo de energía
■	Generación de residuos
■	Emisión de ruidos

## 1. Emisiones a la atmósfera:

Las emisiones a la atmósfera son producidas mayoritariamente por los hornos crematorios, pero también se identifican como consecuencia de los servicios ofrecidos de traslado de difuntos, el consumo energético, el desplazamiento de los empleados a los centros de trabajo y las potenciales fugas de los equipos de refrigeración y climatización.

Sin embargo, las emisiones producidas por los crematorios son las más significativas dadas su variabilidad y concentración. La Agencia Europea de Medio Ambiente (2019) identifica como principales emisiones resultantes del proceso de cremación los óxidos de nitrógeno (NOx), monóxido de carbono (CO), dióxido de azufre (SO<sub>2</sub>), partículas (PM), mercurio (Hg), cloruro de hidrógeno (HCL), compuestos orgánicos volátiles no metanogénicos (NMVOCs), metales pesados y algunos Contaminantes Orgánicos Persistentes (COP). Los niveles de emisión dependen fundamentalmente del diseño del crematorio, la temperatura de combustión, así como, la existencia de dispositivos de control.

CONTAMINANTES	FUENTES
PM	Como consecuencia del polvo, hollín, cenizas y otras partículas que se origina en el proceso de cremación.
NOx	Los óxidos de nitrógeno se forman por procesos de combustión a alta temperatura a través de la reacción del nitrógeno con el oxígeno del aire. Las emisiones de óxido de nitrógeno de los crematorios son menos significativas.
CO	Se producen como consecuencia de la combustión incompleta del contenedor, los restos humanos y los combustibles fósiles.
SO <sub>2</sub>	El dióxido de azufre se produce a partir de la combustión de combustibles fósiles, el tipo de contenedor utilizado y los restos humanos. El contenido de azufre en el gas natural y los restos humanos es bajo.
Hg	Las emisiones de mercurio se originan en los empastes dentales que pueden contener de 5 a 10 gramos de mercurio, según la cantidad y los tipos utilizados.
NMVOCs	Se producen a partir de una combustión incompleta o ineficaz de los hidrocarburos contenidos en los combustibles, el cuerpo y el ataúd.
HCl	El HCl está asociado a la combustión del plástico, pero también, al contenido del estómago de los cuerpos humanos.
Dioxinas y furanos	Las dioxinas y los furanos son el resultado de la combustión de celulosa de la madera, plásticos clorados y un rango de temperatura concreto.
Metales pesados	Presentes en las trazas del cuerpo.

Fuente: Agencia Europea de Medio Ambiente (2019)



## 2. Consumo de materias primas

Dadas las características de la actividad que desarrolla SFM, los principales consumos de materias primas identificados son los siguientes:

	Maderas para la fabricación de féretros.
	Diferentes materiales para las urnas (metales y materiales biodegradables).
	Otros materiales que pueden ser incorporados como bolsas estancas, sudarios o sábanas, de materiales biodegradables.
	Consumo de papel en las oficinas.

## 3. Consumo de agua:

El consumo de agua se produce como consecuencia de las labores de mantenimiento y limpieza de las instalaciones gestionadas por SFM, riego de jardines, así como en los aseos y vestuarios, servicio de hostelería, comedores, torres de refrigeración y climatizaciones de todos los centros gestionados.

Tanto el *Tanatorio de la M-30* como el *Cementerio de la Almudena* son considerados como grandes consumidores, ya que su consumo es superior al 10.000 m<sup>3</sup> anuales.

## 4. Consumo de energía:

Los principales consumos de energía derivados de la actividad de SFM son los siguientes:

	Consumo de gas natural en las calderas.
	Consumo de gas natural en los hornos crematorios
	Consumo de combustible de los servicios de traslados.
	Consumo de energía eléctrica en nuestros centros e instalaciones

## 5. Generación de residuos

SFM se encuentra dada de alta como pequeño productor de residuos. En los diferentes centros que gestiona se producen residuos muy variados, desde residuos sólidos urbanos hasta diferentes residuos sanitarios, que se especifican más adelante en este documento.

## 6. Emisiones de ruidos

Actualmente, SFM está llevando a cabo la revisión de una de las instalaciones del Tanatorio M-30 para reducir la contaminación acústica, en concreto la reducción de emisiones acústicas de las torres de refrigeración. Este equipo se encuentra en proceso de verificación de medidas adoptadas.

- **Riesgos ambientales y derivados del cambio climático**

SFM ha identificado y analizado los riesgos ambientales y los riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático, estos últimos de acuerdo con las recomendaciones del *Task Force on Climate related Financial Disclosure (TCFD)*.

Se identifican como **riesgos climáticos negativos** para la empresa aquellos que pueden causar un perjuicio para la misma y para sus resultados financieros, los cuales pueden clasificarse como *materiales* o de *transición*.

Los *riesgos de transición* son los riesgos que derivan del proceso de transición, como su propio nombre indica, hacia una economía baja o neutra en carbono y resiliente al cambio climático. Dentro de este tipo de riesgos SFM identifica los siguientes, así como sus oportunidades:

<b>Riesgos vinculados con las políticas públicas</b>	<p>Estos riesgos se producen como consecuencia, entre otras, de un incremento en los impuestos y tasas de los sectores de la energía y del transporte, que puede traducirse para SFM en un incremento de costes.</p> <p><b>Oportunidades:</b> Una oportunidad para SFM es promover una mejora en la eficiencia energética de SFM y fomentar una mayor movilidad sostenible en el ejercicio de la actividad.</p> <p>En abril de 2019, se elaboró un Estudio de Movilidad para la renovación de la flota actual con el fin último de mejorar su sostenibilidad y eficiencia, como se menciona más adelante. Además, en dos de los edificios - Tanatorio M-30 y Tanatorio Sur – se cuenta con la certificación de eficiencia energética y se ha llevado a cabo la sustitución de las luminarias de ambos tanatorios por LED.</p>
<b>Riesgos jurídicos</b>	<p>La entrada en vigor de nuevas regulaciones puede suponer un aumento de los litigios o gravámenes al incrementarse los requisitos relativos a impedir o minimizar los efectos adversos sobre el clima o por ausencia de medidas de adaptación del cambio climático.</p> <p><b>Oportunidades:</b> La aplicación de requisitos medioambientales más exigentes en cuanto al cambio climático puede suponer para SFM una mejora en sus niveles de competitividad.</p>

<b>Riesgos reputacionales</b>	<p>Como consecuencia del incumplimiento de los compromisos y regulaciones en materia de cambio climático puede verse dañada la imagen de la empresa.</p> <p><b>Oportunidades:</b> Para evitar cualquier daño reputacional sobre la imagen se debe potenciar una mayor transparencia y difusión de noticias relativas a los aspectos positivos medioambientales de la actividad, lo que permitirá dar a conocer en mayor medida el respeto por el Medio Ambiente de la política de la empresa.</p>
<b>Riesgos de mercado</b>	<p>Desplazamiento de la demanda de los clientes hacia servicios y productos menos nocivos para el clima.</p> <p><b>Oportunidades:</b> Mejora en la sostenibilidad ambiental de los productos, así como, en los servicios ofrecidos, apostando por aquellos que contribuyen a la lucha contra el cambio climático y atrayendo nuevos clientes.</p>
<b>Riesgos de inversores</b>	<p>Dificultad para atraer nuevos clientes, socios comerciales e inversores, y de conservarlos, si una empresa tiene la reputación de ser perjudicial para el clima.</p> <p><b>Oportunidades:</b> Apostar por productos y servicios más sostenibles y respetuosos con el clima puede aumentar la competitividad y atraer nuevos socios e inversores.</p>

Los *riesgos materiales* son los riesgos que se derivan de los efectos físicos del cambio climático. Dentro de los mismos se diferencian dos tipos:

- **Riesgos materiales agudos:** aquellos derivados de los daños producidos por fenómenos meteorológicos extremos puntuales como consecuencia del cambio climático. Entre estos riesgos para SFM, se identifican los daños físicos a las instalaciones de los cementerios producidos por las tormentas, inundaciones, heladas, nieve, etc.
- **Riesgos materiales crónicos:** incremento de la temperatura media del planeta, el cual implica para SFM un aumento en el uso de los sistemas de refrigeración y climatización de las instalaciones, que se traduce en un aumento del consumo energético y además, el aumento de la temperatura supondrá un aumento en el consumo de agua de riego para el mantenimiento de los jardines de los diferentes edificios e instalaciones, entre otras consecuencias.

- **Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales**

Desde SFM se han impulsado y puesto en marcha numerosos recursos para hacer frente a los riesgos ambientales y derivados del cambio climático en la organización:

- Con respecto al **consumo de agua**, SFM cuenta con dos **Planes de Gestión Sostenibles del Agua**, uno para el *Cementerio de la Almudena* y otro para el *Tanatorio de la M-30*. El objetivo de estos Planes de Gestión



es la implantación de una serie de medidas para lograr una reducción del consumo del recurso y una mejora en la eficiencia de su uso.

En estos Planes de Gestión Sostenibles del Agua se establece la creación de un Programa de Control y Seguimiento (PCyS) del agua para dar seguimiento a los consumos mediante la toma de datos, la redacción de informes y la realización de auditorías bianuales. Las medidas llevadas a cabo se detallan a continuación en el apartado 3.3.1. Así mismo, el mantenimiento de los jardines de las instalaciones de SFM es realizado por una empresa especializada que entre sus labores, lleva a cabo el control de los contadores para notificar con la mayor celeridad las posibles fugas de agua que pudieran producirse.

- Con respecto al **consumo de energía eléctrica**, los dos edificios principales de SFM ya disponen de certificados de eficiencia energética – *Tanatorio M-30* y *Tanatorio Sur* – con la calificación energética **B**, los cuales fueron firmados en enero de 2020.

TANATORIO SUR		TANATORIO M-30	
Consumo de energía primaria no renovable	Emisiones de dióxido de carbono	Consumo de energía primaria no renovable	Emisiones de dióxido de carbono
[kWh/m <sup>2</sup> año]	[kgCO <sub>2</sub> / m <sup>2</sup> año]	[kWh/m <sup>2</sup> año]	[kgCO <sub>2</sub> / m <sup>2</sup> año]
<b>528,5</b>	<b>97,6</b>	<b>366,7</b>	<b>76,7</b>

- Con respecto a las **emisiones a la atmósfera** producidas en los crematorios, además del plan de mantenimiento recomendado por el fabricante de los hornos, se llevan a cabo las **mediciones de control ambiental internas y externas** requeridas por la Comunidad de Madrid: En los hornos del *Crematorio del Cementerio de la Almudena* y en los del *Crematorio Carabanchel*, se realizan mediciones internas cada dieciocho meses, mientras que en los hornos del *Crematorio Sur* se realizan cada año. Adicionalmente, las mediciones externas son llevadas a cabo en todos los hornos cada tres años.

En 2019, fueron realizadas las últimas inspecciones externas de control de emisiones a la atmósfera en estos tres centros – *Crematorio Carabanchel Sur*, *Crematorio Sur* y *Crematorio Almudena* y los resultados fueron favorables en todos los focos.

Asimismo, existe una planta incineradora de restos localizada en dependencias internas del Cementerios Sur que cumple estrictamente con la normativa de emisiones teniendo en cuenta la actividad residual y esporádica que se lleva a cabo en esta instalación.

Así mismo, se han implantado en todos los hornos una serie de medidas correctoras de emisiones a la atmósfera que se identifican en el apartado **3.1. CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA**. Entre ellas destaca la instalación de un cuarto quemador.

- **Provisiones y garantías financieras**



No se requiere dotar ninguna provisión por este concepto y tampoco se requiere ninguna garantía.

- **Incumplimientos de la legislación y normativa ambiental**

En 2020 fue identificada la necesidad de llevar a cabo la instalación de una mampara acústica como medida correctiva en una de las instalaciones del Tanatorio de la M-30, aunque esta no ha sido suficiente para su total corrección. Tras estudiar diferentes alternativas, en 2021 se han puesto en marcha nuevas medidas correctoras consistentes en la instalación de un sistema de aislamiento acústico y térmico, mediante plancha cohesionada de partículas de poliuretano, de diferentes propiedades, debidamente controladas, con aditivo acústico especial para su utilización en la construcción, que serán suficientes para el control del ruido.

Estas medidas han sido registradas ante la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, dependiente del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid y se encuentran a la espera de ser validadas por esta Administración.

### 3.1. CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA

Las principales **fuentes de emisión de carbono** a la atmósfera identificadas son emisiones de [Alcance 1](#) (Instalaciones fijas y desplazamientos en vehículos t/CO<sub>2</sub>) y de [Alcance 2](#) (Electricidad t/CO<sub>2</sub>).

Las fuentes de emisión de [Alcance 1](#) identificadas son las siguientes:

■	Emisiones asociadas a la combustión de gas natural en las calderas.
■	Emisiones asociadas al consumo de combustible en los servicios de traslados.
■	Emisiones asociadas al desplazamiento de los empleados a los centros de trabajo.
■	Emisiones resultantes del consumo de gas natural en los hornos de cremación.
■	Emisiones como consecuencia del propio proceso de combustión de los cuerpos y arcas en el interior de los hornos.
■	Fugas en los equipos de refrigeración y climatización de los diferentes centros.

Las fuentes de emisión de [Alcance 2](#) identificadas son las provenientes de los **consumos de energía eléctrica** de las instalaciones de SFM.

Con respecto a la contaminación acústica y lumínica, de forma general dada las características de la actividad que presta SFM y la ubicación de las instalaciones que gestiona, los impactos no resultan significativos. Si bien, en 2020 fue identificada la necesidad de disponer de medidas adicionales en una de las instalaciones del Tanatorio de la M-30.



La rigurosa política de cumplimiento medioambiental de SFM conlleva la implantación de diversas medidas de control para reducir las emisiones a la atmósfera, especialmente las generadas por los hornos crematorios y al parque móvil.

A continuación, se detallan algunas de las medidas que se llevan a cabo:

- **Medidas correctoras de emisiones en los hornos crematorios**

Todos los hornos crematorios gestionados por SFM cumplen con el Real Decreto 100/2011, de 28 de enero, por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera y se establecen las disposiciones básicas para su aplicación, al tratarse de una actividad de tipo B, código 09 09 01 00 “Incineración de cadáveres humanos o restos de exhumación”, según este catálogo.

Todos los hornos disponen de la correspondiente autorización administrativa, y en ellos se han aplicado las medidas de prevención y corrección de emisiones necesarias para cumplir con los valores límite de emisión. Entre estas medidas se han identificado las siguientes:

- ✓ Altura adecuada de los focos con el objetivo de dispersar los contaminantes correctamente.
- ✓ Mantenimiento de los quemadores, postquemadores, ventiladores y conductos con el objetivo de asegurar el adecuado funcionamiento de los quemadores.
- ✓ Instalación de cámara de postcombustión con el objetivo de oxidar gases generados en la cámara primaria y captación de material particular.
- ✓ Realización de mediciones internas y externas por Organismos de Control Autorizados (OCA).

Así mismo, como medida para reducir los furanos y dioxinas emitidos a la atmósfera, entre otras emisiones, todos los hornos disponen de un cuarto quemador.

- **Medidas de reducción de emisiones en la flota móvil**

El estudio de movilidad realizado en abril de 2019 tenía el objetivo principal de planificar la renovación de la flota de vehículos con criterios de sostenibilidad y eficiencia, persiguiendo reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.

De acuerdo con este Estudio, SFM está llevando a cabo la renovación de la flota, contando ya con **3 vehículos con etiqueta CERO** y **14 vehículos híbridos** con etiquetado ECO, asimismo, la adquisición de nuevos vehículos se realizará de acuerdo con la política de máxima reducción posible de emisiones contaminantes de acuerdo con la disponibilidad tecnología de cada momento.



A continuación, en la siguiente tabla se muestra la relación actual de distintivos para cada uno de los tipos de vehículos en términos de porcentaje:

	Sin distintivo	B	C	ECO	CERO
<b>Coches funerarios</b> 26	23'07%	26'92%	50%	-	-
<b>Furgones/Furgonetas</b> 33	57'57%	12'12%		21'21%	9'09%
<b>Turismos</b> 17	11'76%	47'05%		41'17%	-
<b>Camiones</b> 2	100%	-	-	-	-

Cabe destacar además, que en todas las licitaciones de adquisición o renting de vehículos publicadas por SFM, se requiere que, además de que los vehículos sean aptos para la actividad, la obligatoriedad de que produzcan el menor número de emisiones al medioambiente.

Es importante señalar que:

1. Se dispone de un sistema de gestión eficiente de la flota que permite conocer en todo momento la ubicación exacta de los vehículos, cuáles están disponibles, verificar informes, analizar el combustible, el coste por jornada y el estilo de conducción, permitiendo un ahorro en tiempo y recursos y reduciendo las emisiones de CO<sub>2</sub> al promover una gestión más eficiente. Actualmente, parte de la flota de vehículos tienen instalado este Sistema y está proyectado ampliarlo al resto.
2. Se dispone de dispositivos de ahorro de combustible. Este sistema permite una reducción del 50% de las emisiones de NOx, partículas en suspensión y otras emisiones, además de reducir entre un 3% y 7% de las emisiones de CO<sub>2</sub> y de consumo de combustible. Este sistema fue instalado en todos los furgones de recogida de fallecidos, sin embargo no fue posible hacerlo por incompatibilidades en los furgones que prestan su actividad en los cementerios.

Así mismo, se cuenta con un Plan de Renovación de Flota 2017-2020, extendido hasta 2022, por medio del cual se prevé la renovación del 58,33% de los vehículos fúnebres, el 100% de los vehículos fúnebres especiales, el 66,67% de los furgones de servicios, el 62,96% de los furgones de cementerios y el 100% de las furgonetas. Con respecto a los turismos, de los 25 que se disponían en 2016, se esperan renovar 8 por turismos híbridos y 17 eléctricos, además de la renovación de 2 los dos camiones y 14 vehículos especiales.

- **Otras medidas de reducción de emisiones de carbono a la atmósfera**



En las calderas de los hornos y los sistemas de calefacción de SFM se sustituyó el gas propano por gas natural, reduciendo así las emisiones a la atmósfera considerablemente.

Asimismo, mediante la mejora de la eficiencia energética de las instalaciones SFM, se contribuye también a la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> de [Alcance 2](#).

### 3.2. ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS

#### GRI 306-2: Residuos por tipo y método de eliminación

Los residuos que se producen en los diferentes centros de actividad de SFM son de diversa naturaleza, siendo su gestión un proceso de elevada complejidad, no obstante todos los residuos son gestionados de acuerdo con la legislación y normativa que les aplica, además SFM está inscrito en el registro de pequeños productores de residuos, lo cual redundará en un mayor control y una mejor gestión de los mismos.

Cada año se da respuesta a la *Encuesta sobre la Generación de Residuos en Servicios y en Construcción* del Instituto Nacional de Estadística, aunque los resultados de ésta son reportados en octubre del siguiente año, es por ello por lo que los últimos datos disponibles son de 2019, no obstante los resultados no suelen variar significativamente de un año a otro:

Código CER-Stat	Cantidad total generada (en Kg)	Contenedores de uso público y/o puntos limpios municipales	Entrega a gestor autorizado (%)	Otros destinos (%)
<b>02. Residuos de preparados químicos (incluye pinturas, tintas, barnices y medicamentos no utilizados, excepto 02.3)</b>	120	-	100%	-
<b>03.3h Lodos y residuos líquidos procedentes del tratamiento de residuos (húmedos)</b>	240	100%	-	-
<b>03.3s Equivalentes en materia seca</b>	50	-	-	100%
<b>07.2 Papel y cartón</b>	25000	100%	-	-
<b>07.3 Caucho</b>	1500	100%	-	-
<b>08.41 Pilas y acumuladores</b>	700	-	100%	-
<b>08.43 Otras máquinas y componentes de equipos desechados</b>	300	-	100%	-
<b>09.2 Residuos vegetales</b>	-	100%	-	-
<b>10.1 Residuos domésticos y similares</b>	250.000	100%	-	-
<b>01.3 Aceites minerales usados</b>	450	-	100%	-
<b>05. Residuos sanitarios y biológicos</b>	55	-	100%	-



Se han instalado en los tanatorios M-30 y Sur papeleras de uso selectivo (papel/plástico) tanto en las zonas de uso público como en dependencias internas y se ha reforzado el número de contenedores para su recogida, asimismo se ha incrementado la frecuencia en su recogida.

### 3.3. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

En orden a una mejor interpretación de los consumos de recursos, SFM gestionó en 2021, 17.303 servicios funerarios.

#### 3.3.1. Consumo de agua

GRI 303-1: Extracción de agua por fuente

GRI 306-1: Vertido de aguas en función de su calidad y destino

El 100% del agua consumida por SFM procede de la red de abastecimiento local y su consumo en 2021 fue el siguiente:

	CONSUMO DE AGUA
	2021
m <sup>3</sup>	191.518
m <sup>3</sup> /servicios	11,06

La mayor parte del consumo de agua se produce en las tareas de limpieza y de mantenimiento de las instalaciones, así como en el riego de jardines, principalmente de los cementerios municipales gestionados por SFM, teniendo en cuenta la gran extensión que ocupan (más de 200 hectáreas) y hay que considerar que dos de ellos están clasificados como grandes consumidores, al tener un consumo de agua superior a 10.000 m<sup>3</sup>, y que en los mismos se ha puesto en marcha el Plan de Gestión del Agua en 2019 que continúa vigente durante todo el ejercicio 2021.

El Plan de Gestión del Agua del Cementerio de la Almudena muestra que un 73% del agua consumida es destinada al riego, un 16% es consumida en oficinas, lavabos, aseos y vestuarios, y un 11% en el consumo por equipamientos.

Los vertidos de agua realizados son de aguas procedentes de aseos, duchas y de limpieza de las instalaciones, las cuales son vertidas directamente sobre el sistema integrado de saneamiento municipal sin un tratamiento previo.



Como resultado de los Planes de Gestión del Agua del Tanatorio de la M-30 y del Cementerio de la Almudena, se está llevando a cabo, de manera progresiva, la implantación de los siguientes dispositivos y medidas de control para la reducción del consumo y mejora de la eficiencia de su uso:

- Instalación de grifería con pulsador para contribuir al ahorro de agua en las fuentes públicas.
- Instalación de programadores de riego y sensores de humedad para contribuir al ahorro en el riego.
- Instalación de pulsadores con temporizadores en las duchas.
- Instalación de griferías con temporizador y perlizador en los aseos y vestuarios.
- Instalación de pulsadores de doble carga para los inodoros.
- Control y mantenimiento de los sistemas contra incendios para reducir el consumo de agua como consecuencia de un mal mantenimiento.
- Realización de auditoría bianual Hídrica.

Para el mantenimiento de los jardines se cuenta con una empresa especializada, que además de hacer un mejor uso del agua, también revisa los contadores para detectar cualquier fuga en el menor tiempo posible, evitando el desaprovechamiento del recurso.

### **3.3.2. Consumo de materias primas**

GRI 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen

GRI 308-2: Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

SFM trabaja continuamente para ofrecer a todos los usuarios servicios y productos de mayor calidad, asociando siempre esta calidad con un mayor respeto por el medio ambiente. Prueba de ello es el amplio catálogo de féretros y urnas ecológicas que SFM pone a disposición de sus clientes.

En los procesos de licitación se exige a todos los suministradores de féretros que, además de cumplir con la normativa vigente, cumplan con una serie de requisitos adicionales de carácter medioambiental, por ejemplo, que los féretros lleven barniz al agua o que los embalajes sean reciclables. Considerando que los requisitos aplicables a los féretros varían si se trata de una incineración o inhumación, siendo más restrictivos aquellos que van a la incineración.

Así mismo, la *Carta de Servicios de los Servicios Funerarios y Cementerios* de SFM recoge como compromiso que al menos el 80% de los féretros utilizados serán **ecológicos** (producidos con materiales 100% biodegradables, no incluyendo elementos metálicos y disponiendo de barnices al agua, pegamentos de origen natural y con un interior de algodón ecológico y otras fibras naturales).



Actualmente, SFM cuenta en su oferta comercial con 19 lotes ecológicos de 4 proveedores diferentes a los que se les exige estar en posesión de los certificados de féretros ecológicos – ISO 190001:2013, los cuales pueden ser utilizados tanto para servicios de inhumación, como de incineración.

En lo que se refiere al consumo de papel:

CONSUMO DE PAPEL	
2021	
kg	11.844
kg/servicios	0,68

### 3.3.3. Consumo indirecto y directo de energía

GRI 302-1: Consumo energético dentro de la organización
GRI 302-3: Intensidad energética
GRI 302-4: Reducción del consumo energético

El consumo directo de energía en SFM, atribuible a emisiones de [Alcance 1](#), se debe fundamentalmente a los siguientes consumos:

Consumo de gas natural en las calderas.
Consumo de combustible de los servicios de traslados.
Consumo de gas natural en los hornos de cremación.

Siendo su cuantía anual como sigue:

CONSUMO ENERGÉTICO DIRECTO		
2021		
Gas natural	Kw/h	6.095.454,3
	Kw/h/servicio	352,27
Gasolina	L	17.300
	L/servicio	0,99
Diesel	L	68.709
	L/servicio	3,97

El consumo indirecto de energía es el atribuible a las emisiones de [Alcance 2](#), como sigue:



CONSUMO ENERGÉTICO INDIRECTO	
2021	
MWh	4.224
KWh/servicio	244,14

Como se ha mencionado anteriormente, los edificios del *Tanatorio M-30* y *Tanatorio Sur* disponen de certificados de eficiencia energética con una calificación B en el consumo de energía primaria no renovable. Así mismo, para reducir el consumo energético, se están llevando a cabo otras medidas como la sustitución de luminarias en todas las instalaciones por luces LED de menor consumo, y, adicionalmente, se está estudiando la instalación de luces exteriores alimentadas por paneles solares.

### 3.4. CAMBIO CLIMÁTICO

GRI 305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)

GRI 305-2: Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 2)

GRI 305-4: Intensidad de las emisiones de GEI

GRI 305-5: Reducción de las emisiones de GEI

SFM dedica grandes esfuerzos para reducir la huella de carbono, fundamentalmente a través de la mejora continua de la eficiencia energética y sostenibilidad de las instalaciones y de la flota de vehículos.

Como se ha mencionado anteriormente, las fuentes de emisión de carbono disponen de **control operativo** del consumo de energía eléctrica en las instalaciones, los consumos de gas natural de los hornos y del sistema de calefacción, y el consumo de combustible de los servicios de traslado de difuntos, los cuales han sido cuantificados en el apartado anterior.

De este modo, para el cálculo de la huella de carbono sólo se han tenido en cuenta las emisiones procedentes de aquellas fuentes que están bajo el control operativo de la organización.

Para el cálculo se han utilizado los factores de emisión actualizados por el Ministerio de Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO) en junio de 2020. Estos factores se basan en las Fuentes del Inventario Nacional de Emisiones de España y las Directrices del IPCC para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero de 2006.

Los factores de emisión utilizados son los siguientes:

	Factor de emisión	Unidades
Gas natural	0,182	kgCO <sub>2</sub> /kWh



Gasóleo A	2,467	kgCO <sub>2</sub> /kWh
Gasolina	2,180	kgCO <sub>2</sub> /kWh
Energía eléctrica	0,270	kg CO <sub>2</sub> /kWh

— **Cálculo huella de carbono:**

ALCANCE 1	CONSUMO	FACTOR DE EMISIÓN	EMISIONES
Gas natural	Kwh	0,182 kgCO <sub>2</sub> /kWh	1.109,40 T CO <sub>2</sub>
Gasóleo A	L	2,467 kgCO <sub>2</sub> /kWh	169,5 T CO <sub>2</sub>
Gasolina	L	2,180 kgCO <sub>2</sub> /kWh	37,71 T CO <sub>2</sub>
		T CO <sub>2</sub> /servicio	0,04

Con respecto al cálculo de las emisiones del **Alcance 2** se han empleado los datos de kWh reflejados en las facturas de electricidad del año en cuestión. El Factor de emisión aplicado es de 0,27 kgCO<sub>2</sub>/kWh.

ALCANCE 2	CONSUMO	FACTOR DE EMISIÓN	EMISIONES
ELECTRICIDAD	4.224.422 Kwh	0,27 kgCO <sub>2</sub> /kWh	1.140,5 tCO <sub>2</sub>
		Tco <sub>2</sub> /servicio	0,05

La huella de carbono de SFM es de 2.457,11 TCO<sub>2</sub>:

	EMISIONES DE CO <sub>2</sub>
T CO <sub>2</sub>	2.457,11
T CO <sub>2</sub> /servicio	0,14

- **Medidas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático**

SFM puede verse afectada ante el cambio climático, por riesgos de transición y materiales. Para hacer frente a los riesgos materiales crónicos, como un aumento del consumo de agua de riego ante un incremento de la temperatura media, se dispone de Planes de Gestión del Uso de Agua, para una mejor utilización del recurso y por tanto, una reducción del mismo. De igual forma ocurre con el aumento del consumo energético como consecuencia de un incremento del uso de los sistemas de refrigeración y climatización, no obstante SFM ya dispone de dos edificios certificados en eficiencia energética y adicionalmente, el sistema energético de sus centros está siendo modificado para ser más eficiente. Así mismo, se está realizando la sustitución de las luminarias por luces LED de menor consumo.

Por otra parte, en cuanto a la reducción de emisiones contaminantes y ante un aumento de los gravámenes en los impuestos del consumo energético y el empleo de combustibles fósiles, SFM está llevando a cabo la ejecución de un plan para la renovación integral de su flota de vehículos, contando ya entre ella con coches eléctricos e híbridos.





### 3.5. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GRI 304-2: Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad

GRI 304-3: Hábitats protegidos o restaurados

Debido a que la localización de los centros de actividad de SFM se encuentran en áreas urbanas, el impacto entendido como negativo sobre la biodiversidad es poco significativo. Sin embargo, por el contrario, los cementerios se consideran espacios beneficiosos para la biodiversidad de las áreas urbanas.

Los cementerios no sólo son remansos de paz, sino que constituyen islas u oasis ecológicos en medio de las grandes urbes al servir de lugares de refugio, alimentación y nidificación para la mayoría de las aves urbanas. Así mismo, se configuran como sumideros de CO<sub>2</sub>.

El *Cementerio de la Almudena* tiene una superficie superior al parque del retiro, con más de 120 hectáreas. En este espacio, la ausencia de tráfico y ruido constituye un medio adecuado para albergar diferentes especies de fauna urbana. Así mismo, en este cementerio habitan especies arbóreas con más de 100 años sobre grandes extensiones de zonas ajardinadas que constituyen importantes sumideros de CO<sub>2</sub>, contribuyendo a la mitigación del cambio climático.

El Cementerio Sur Carabanchel, con una superficie de más de 70 hectáreas, es el segundo cementerio más grande de Madrid tras la Almudena. Localizado en la intersección de la M-40 con la A2, recoge grandes praderas de césped y diferentes especies arbóreas, también de gran longevidad – cipreses, cedros, magnolios, chopos, piños piñoneros, olivos y madroños – que constituyen el hábitat de numerosas especies de fauna urbana, además de ser otro importante sumidero de emisiones de CO<sub>2</sub> de Madrid.

Otro cementerio histórico importante que gestiona SFM es el Cementerio de Fuencarral, localizado en este barrio de la ciudad con una superficie de alrededor de 6 hectáreas, cuyo origen se remonta a 1809. Este cementerio, al igual que el resto de los cementerios que gestiona SFM, contribuye significativamente al mantenimiento de la biodiversidad urbana y actúan como importantes agentes de lucha contra el efecto invernadero en Madrid.

Así mismo, ninguno de los centros de SFM se encuentra localizado en espacios protegidos o bajo cualquier otra figura de protección.

## 4. CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL

### 4.1. INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS

GRI 102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores
GRI 401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados
GRI 405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

#### Nuestros empleados

SFM cuenta con una plantilla de 469 profesionales cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de sus usuarios mediante la prestación de los servicios de la manera más profesional y cercana.

SFM	Empleados/as por Edad			TOTAL
	18-35 años	36-50 años	+ 50 años	
Hombres	16	83	224	323
Mujeres	9	39	98	146
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>122</b>	<b>322</b>	<b>469</b>

La plantilla está distribuida en 7 grupos profesionales, como se recoge en el Convenio Colectivo propio y, en cada uno de ellos, se incluyen distintas categorías profesionales. El 31% de los profesionales son mujeres, que desempeñan en su mayoría labores comerciales y administrativas.

SFM	Empleados por Categoría profesional						TOTAL
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
Hombres	4	10	22	16	90	181	323
Mujeres	0	5	19	33	77	12	146
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>41</b>	<b>49</b>	<b>167</b>	<b>193</b>	<b>469</b>

En 2021 se ha producido 1 baja por despido por amortización de puesto de un responsable de departamento, hombre y de más de 50 años.

#### Modalidades de contratación

SFM hace una apuesta clara por el empleo estable y de calidad.

El Comité de Seguimiento, órgano paritario establecido en el Convenio Colectivo vigente, establece anualmente los criterios para la contratación de personal. Una vez realizadas y superadas las pruebas de



ingreso, que son evaluadas por un tribunal interno, ocupa la plaza aquel aspirante que obtenga la mejor calificación de acuerdo con los principios de igualdad, mérito y capacidad.

Los procesos de promoción interna se realizan de manera transparente y garantizando la aplicación de los criterios o principios de igualdad de oportunidades, mérito y capacidad. Las nuevas vacantes se publicitan a nivel interno y a los procesos solo puede presentarse el personal con una antigüedad mínima de 1 año en la Empresa.

En caso de no cubrirse la vacante con personal interno, la oferta es publicitada en canales externos. Del mismo modo, los aspirantes tienen que superar las pruebas que se determinen en función del trabajo a desempeñar. La selección se lleva a cabo siempre respetando los principios de igualdad, mérito y capacidad.

Las contrataciones de personal temporal se realizan, generalmente, a través de una bolsa de trabajo temporal cuyas bases son aprobadas por la Dirección y el Comité de Empresa.

SFM	Tipo Contrato por Sexo			
	Hombres	Mujeres	TOTALES	%
Contrato indefinido	310	135	<b>445</b>	<b>95%</b>
Contrato temporal	13	11	<b>24</b>	<b>5%</b>
<b>TOTAL PLANTILLA</b>	<b>323</b>	<b>146</b>	<b>469</b>	<b>100%</b>
Jornada completa	323	142	<b>465</b>	<b>99%</b>
Jornada parcial	0	4	<b>4</b>	<b>1%</b>
<b>TOTAL PLANTILLA</b>	<b>323</b>	<b>146</b>	<b>469</b>	<b>100%</b>

SFM	Tipo Contrato por Edad			
	18-35	36-50	Mas de 50	total
Contrato indefinido	21	109	<b>315</b>	445
Contrato temporal	4	13	<b>7</b>	24
<b>TOTAL PLANTILLA</b>	<b>25</b>	<b>122</b>	<b>322</b>	<b>469</b>
Jornada completa	25	119	<b>321</b>	465
Jornada parcial	0	3	<b>1</b>	4
<b>TOTAL PLANTILLA</b>	<b>25</b>	<b>122</b>	<b>322</b>	<b>469</b>



SFM	Tipo Contratos por Categoría profesional						TOTAL
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
Contrato indefinido	4	0	54	46	156	185	<b>445</b>
Contrato temporal	0	0	0	3	10	11	<b>24</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>54</b>	<b>49</b>	<b>166</b>	<b>196</b>	<b>469</b>
Jornada completa	4	0	54	48	163	196	<b>465</b>
Jornada parcial	0	0	0	1	3	0	<b>4</b>
<b>TOTAL PLANTILLA</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>54</b>	<b>49</b>	<b>166</b>	<b>196</b>	<b>469</b>

### Política de remuneración

Como empresa pública, los incrementos salariales, así como los complementos, se establecen con carácter general para cada una de las categorías profesionales.

Para el año 2021 los incrementos salariales son los equivalentes al incremento que se establezca en las leyes de Presupuestos Generales del Estado para los empleados públicos, en este caso de un 0.9%

SFM	Remuneración Media Anual por Sexo y Categoría Profesional (€) 2021					
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores
Hombres	98.064	82.354	57.657	44.144	51.074	49.384
Mujeres	0	80.588	58.146	42.459	50.962	46.504
Brecha salarial		2%	-1%	4%	0%	6%

Brecha= (Salario hombres - salario mujeres) / salario hombres

Las principales diferencias salariales están originadas en la aplicación del concepto salarial de antigüedad.



Remuneración Media Anual por Edad	
18-35 años	40.855 €
36-50 años	51.174 €
Más de 50	54.578 €

SFM	Remuneración directivos		
	18-35 años	36-50 años	+ 50 años
Hombres	0 €	97.546 €	98.582 €
Mujeres	0 €	0 €	0 €

Ratio salario mínimo local	TOTAL	Hombres	Mujeres
Resto trabajadores	34.600€	34.600 €	34.600 €
Salario mínimo	13.510 €	13.510 €	13.510€

Salario resto trabajadores: OF horno crematorio sin antigüedad 2021

Salario mínimo interprofesional España 2021

## 4.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

GRI 401-2: Prestaciones a empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
GRI 401-3: Permiso parental

La jornada de trabajo de todo el personal de SFM es de 35 horas semanales, que se aplican a cada trabajador según las necesidades del servicio que prestan. El Comité de Seguimiento lleva a cabo un estudio de los distintos horarios con el fin de llevar a cabo un control de la realización de horas extraordinarias.

La organización del trabajo en SFM viene recogida en el Convenio Colectivo vigente, que establece como principio general que toda la dirección y el personal de SFM procurarán obtener en todo momento, el mayor rendimiento en el trabajo y en definitiva, la mejor prestación de los servicios a su cargo.

Cada uno de los empleados desempeña sus funciones en base a las instrucciones que recibe de la dirección, jefes de departamento, encargados o persona de la que dependan jerárquicamente y que se responsabilizan de la ejecución normal de su trabajo.

La representación de los trabajadores tiene obligación de notificar a la dirección cualquier anomalía que observen y crean que pueda causar perjuicios a los intereses de SFM y/o sus trabajadores, siempre que estén justificadas. Del mismo modo, cualquier empleado puede en todo momento elevar a la dirección sugerencias



e iniciativas referentes a la mejora su rendimiento laboral, condiciones de trabajo, economía y servicios que presta SFM.

Los empleados de SFM disfrutan de diferentes beneficios sociales, tales como ayuda de estudios a empleados e hijos de empleados hasta los 25 años, reconocimientos médicos oftalmológico y ginecológico, así como una cesta de navidad y un obsequio adicional a todos los empleados con hijos menores de 10 años, no existiendo diferenciación por jornada laboral para su percepción.

### Absentismo laboral

El absentismo laboral, afecta a la eficacia y a la eficiencia de la prestación de servicios, así como al volumen de trabajo que tiene que ser realizado por el resto de los trabajadores.

A fin de limitar y controlar el absentismo, el Convenio Colectivo reconoce la implicación de la representación de los trabajadores para implementar medidas que permitan reducirlo y controlarlo.

El personal, avisando con la suficiente antelación, podrá faltar al trabajo con derecho a percibir la remuneración establecida para la actividad normal, por un plazo de duración establecidos en el convenio colectivo y para los casos específicos identificados (matrimonio, embarazo, fallecimientos, intervenciones quirúrgicas, etc.).

En 2021 se han registrado un total de 17.108 días de absentismo por contingencias comunes.

SFM	Días de Absentismo 2021 (Contingencias Comunes)						TOTAL
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
2021	0	0	1153	1.349	6.000	8.606	<b>17.108</b>

Si bien en la actualidad no se cuenta con una política de desconexión digital como tal, se respeta el descanso de los trabajadores intentando respetar al máximo el horario laboral, siempre que las circunstancias de la actividad lo permitan. Respeto al teletrabajo, no existe una política aprobada, si bien se ha fomentado durante los períodos más críticos de la actual pandemia sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Adicionalmente, hay posibilidades de conciliación entre personas de la misma categoría porque pueden proponer el cambio de turno entre trabajadores, si ambos están de acuerdo. A los matrimonios y parejas de hecho en los que ambos trabajen en SFM se les adecuan, en la medida de lo posible, libranzas compatibles para que puedan librar los mismos días y el mismo mes de vacaciones.



### 4.3. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

GRI 403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

De acuerdo con lo establecido en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y otras normas de aplicación en la materia, SFM garantiza la seguridad y la salud de todos sus trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo.

Para ello, se dota al personal con todos los materiales, útiles y herramientas necesarios para que puedan desempeñar las funciones que conlleva su puesto de una manera segura. En el momento de la incorporación a SFM, los empleados reciben formación e información, sobre todo, en los aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales en su puesto de trabajo.

Adicionalmente, SFM tiene contratado un seguro de accidentes que cubre el riesgo de muerte, gran invalidez e incapacidad permanente absoluta en caso de accidente.

SFM cuenta con una política de Seguridad y Salud que es revisada y publicada anualmente en la que se incluyen los sistemas y medidas identificados para la protección de los empleados frente a los riesgos laborales, los programas de ejecución de medidas preventivas y el sistema de auditoría de estos, así como planes de formación que se consideren necesarios.

Para el desarrollo del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, SFM cuenta con un servicio de prevención propio, así como con un Comité de Seguridad y Salud, órgano paritario y colegiado de participación, el cual es un espacio de diálogo constante entre la representación de los trabajadores, delegados de prevención y la empresa para asegurar el cumplimiento nuestros deberes y obligaciones en prevención de riesgos laborales.

Adicionalmente, SFM con carácter voluntario, ofrece a todos los trabajadores la realización de un reconocimiento médico general y otros de carácter específicos que se consideren necesarios, entre ellos, una revisión ginecológica y una revisión oftalmológica.

En el ejercicio 2021 se han formado un total de 324 empleados en materia de Prevención de Riesgos Laborales, en un total de 11 cursos.

En lo que se refiere a siniestralidad en el ejercicio 2021, se han registrado un total de 36 accidentes laborales, 9 de ellos sufridos por mujeres. No se han registrado casos de enfermedades profesionales en este periodo.



Índice Frecuencia Accidentes	
2021	34,12

Índice Gravedad Accidentes	
2021	0,17

SFM	Días de baja por accidente laboral						TOTAL
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
2021	0	0	0	0	67	799	<b>866,0</b>

#### 4.4. RELACIONES SOCIALES

##### GRI 102-41: Acuerdos de negociación colectiva

SFM cuenta con un convenio laboral propio, el Convenio Colectivo de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S. A., publicado y aprobado en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid el 17 de agosto de 2019. Este convenio fue acordado y aprobado conjuntamente por la dirección y la representación de los trabajadores, estableciendo entre otros, como objetivo común, asegurar la prestación de los servicios funerarios y de cementerios en condiciones de calidad y sostenibilidad a la ciudadanía madrileña, así como continuar siendo una empresa de referencia en el sector y mantener el alto nivel de calidad en la prestación del servicio.

Asimismo, se destaca como objetivo estratégico común garantizar la sostenibilidad futura de la empresa, manteniendo un alto compromiso del conjunto de la plantilla con dicho objetivo.

De acuerdo con lo establecido en el Convenio Colectivo, el Comité de Empresa es el órgano representativo y colegiado de la totalidad de los trabajadores de SFM, asimismo, el Convenio reconoce los derechos y competencias del Comité para negociar globalmente con la empresa.

Entre sus principales competencias, destaca la defensa de los intereses generales y específicos de los trabajadores y, en particular, la negociación de sus condiciones salariales, sociales y sindicales. También participa de forma muy activa en los asuntos referentes a la prevención laboral.





SFM	Nº empleados		TOTAL
	Fuera convenio	Convenio propio	
Hombres	6	317	<b>323</b>
Mujeres	1	145	<b>146</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>462</b>	<b>469</b>

Para ello, se cuenta con las siguientes comisiones de trabajo reguladas en el Convenio Colectivo:

Acción social	Becas	Plan de pensiones
Bolsa de contratación	formación	Uniformidad
Viajes	Consolidación	Igualdad
Funciones	Incentivos	Jubilación
	Jornada	

El Convenio Colectivo recoge una serie de derechos y condiciones que mejoran sustancialmente las condiciones establecidas en el sector, ofreciendo a todos los empleados unas condiciones laborales que les permitan una mejor conciliación familiar y disfrute de su vida personal, lo que nos convierte en todo un referente.

## 4.5. FORMACIÓN

### GRI 404-1: Media de horas de formación al año por empleado

Mediante la formación permanente del personal, SFM persigue optimizar la interacción entre el potencial de cada individuo y su rendimiento laboral; se trata en definitiva de conjugar las aptitudes, interés y necesidades individuales con los objetivos concretos de la empresa, en la búsqueda tanto del desarrollo personal como de la cantidad y calidad de los resultados.

Con carácter anual, SFM elabora un Plan General de Formación que da respuesta a las necesidades formativas de los trabajadores. Su objetivo prioritario es proporcionar a todo el personal un mayor nivel de cualificación, de modo que se favorezca el desarrollo personal y profesional, que contribuya a la mejora de la competitividad empresarial y que permita una mejor adaptación a los cambios derivados de la innovación tecnológica.



Unos profesionales formados de acuerdo con las necesidades del negocio son la garantía de que el servicio será prestado de acuerdo con las directrices establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad y los más altos estándares que exige la certificación ISO 9001:2015.

Las necesidades formativas identificadas a nivel individual y general en materia operativa y relativas al Sistema de Gestión de la Calidad se reflejan en el Plan General de Formación, responsabilidad del Departamento de RRHH. El Plan es aprobado por el Comité de Dirección de SFM (Gerente, Secretario General y directores) y posteriormente, comunicado a los jefes de departamento o área, así como a la Comisión de Formación, que también propone acciones formativas con carácter más general.

En 2021 se han impartido un total de 3.532 horas de formación, lo que supuesto 20 horas de media de formación recibida por empleado.

SFM	Horas de formación por Sexo y Categoría profesional						TOTAL
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
Hombres	138	272	273	30	323	1.343	<b>2.379</b>
Mujeres	0	193	199	390	342	29	<b>1.153</b>
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>465</b>	<b>472</b>	<b>420</b>	<b>665</b>	<b>1372</b>	<b>3.532</b>

SFM	Horas de formación media por Sexo y Categoría profesional						TOTAL
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
Hombres	34,5	24,7	14,4	6,0	6,3	14,8	<b>16,8</b>
Mujeres		64,3	13,3	22,9	8,0	3,6	<b>22,4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>34,5</b>	<b>44,5</b>	<b>13,8</b>	<b>14,5</b>	<b>7,1</b>	<b>9,2</b>	<b>20,6</b>

Para asegurar la eficacia de la formación que reciben los empleados, tras la finalización de cada una de las acciones planificadas, se lleva a cabo una evaluación que es completada por el personal asistente y evaluada por los responsables de estas.

Esta evaluación se revisa anualmente durante la reunión de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por el Equipo de Calidad y su resultado es tenido en cuenta de cara a planificar futuras formaciones.

INDICADORES DE FORMACIÓN	
Horas totales de formación impartidas	3532
Hora de formación por empleado	20,6
% empleados que reciben formación	57%
Evaluación de la formación (sobre 10)	8



## 4.6. IGUALDAD

### GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

SFM promueve todas las actuaciones y actividades necesarias para contribuir a la igualdad de género, así como para su alineamiento con las directrices establecidas en la Política de Igualdad del Ayuntamiento de Madrid.

Los servicios funerarios y de cementerios prestados por SFM están dirigidos al conjunto de la ciudadanía y por lo tanto, deberán contribuir a la igualdad de género y ser sensible con la problemática relativa a la brecha de género dirigiendo sus actuaciones por las demandas, necesidades e intereses de la posición de mujeres y hombres respecto a esta cuestión.

Como se establece en la Política de Calidad, SFM apuesta de forma decidida por la defensa de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, tanto en lo que se refiere a los procesos internos como en aquello que afecte a los ciudadanos.

De conformidad con lo expuesto en la Ley Orgánica 3/2007, SFM respeta la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral para lo que se adoptan las medidas necesarias que nos permitan evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.

Como resultado de un diagnóstico de situación de la igualdad en SFM, en el que han trabajado conjuntamente empresa y representantes de los trabajadores, se ha establecido el Plan de Igualdad, vigente desde 2014 y que está en proceso de revisión y actualización para su adecuación a la normativa vigente. El mencionado Plan establece las bases para fijar objetivos concretos de igualdad a alcanzar, las estrategias y prácticas a adoptar para su consecución, así como la implementación de sistemas eficaces de seguimiento y evaluación de los objetivos establecidos.

La función del Comité de Igualdad es, entre otras establecer los objetivos que incluyen estrategias y prácticas para su consecución, enfocados preferentemente a las áreas de acceso al empleo, formación, clasificación, promoción profesional, condiciones retributivas o conciliación de la vida familiar, entre otros; así como evaluar su evolución y grado de consecución.

Anualmente, la Comisión de Igualdad informa a los representantes de los trabajadores de los avances, consecución de objetivos establecidos y evolución del Plan de Igualdad.



Indicadores de Igualdad y Conciliación	
% mujeres en plantilla	31%
% mujeres en puestos de dirección	0
Permisos maternos (nº empleados)	1
Permisos paternales (nº empleados)	2
% reincorporación al trabajo tras permisos de maternidad/paternidad	100%
número mujeres con jornada reducida	4
número hombres con jornada reducida	0
% Teletrabajo	0
Jornadas para la atención de necesidades personales y familiares	0
% mujeres que han disfrutado de este tipo de jornadas	0
% hombres que han disfrutado de este tipo de jornadas	0
Nº de mujeres indefinidas en 2021	6
Nº de hombres indefinidos en 2021	10
Nº de mujeres promocionadas internamente en 2021	2

### Acoso laboral o sexual

Si bien el propio Convenio Colectivo de SFM establece y tipifica las faltas debidas a posibles situaciones de acoso en el entorno laboral, SFM ha querido dar un paso más allá con la elaboración de un Protocolo de Actuación para la Prevención del Acoso en el Trabajo, dada la especial relevancia de la materia.

Este Protocolo, en el que se han definido las conductas a prevenir y las medidas específicas para dicha prevención, es fiel reflejo de un compromiso manifiesto de evitar que se produzcan situaciones de acoso sexual, o acoso por razón de sexo, dado que atentan contra la dignidad de la persona, son perjudiciales para el entorno laboral y generadoras de efectos indeseables en la salud, moral, confianza y autoestima de las personas que las sufren.

SFM cuenta con un canal de quejas o denuncias para que, las personas objeto de acoso o que tengan conocimiento de alguna situación de acoso, puedan informar de ello con todas las garantías necesarias. El Protocolo establece también un procedimiento de investigación eficaz y ágil que se inicia en el momento en que se tiene conocimiento de una de estas conductas; asegura la confidencialidad y la protección de la identidad de las personas afectadas, así como de todas aquellas que intervengan en el proceso.

Todos los trabajadores tienen el derecho y la obligación de relacionarse entre sí con un trato cortés, respetuoso y digno. Por su parte, los responsables de las distintas direcciones/departamentos de SFM deberán velar porque exista un entorno laboral libre de todo tipo de acoso en sus respectivas áreas.

Como parte del Procedimiento, se han establecido una serie de principios, que constituyen el Código de Conducta para la prevención del acoso, como sigue:



- La Dirección se compromete a investigar todas las quejas o denuncias sobre acoso, para lo cual se establece un procedimiento para la resolución de los posibles conflictos en este sentido. Este procedimiento, redactado de conformidad con el Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo suscrito el 26 de abril de 2007, garantiza el derecho a la intimidad y la confidencialidad de los temas tratados y de las personas que intervienen.
- Todos los trabajadores tienen derecho a invocar estos procedimientos con garantías de no ser objeto de intimidación, trato injusto, discriminatorio o desfavorable. Dicha protección se extenderá a las personas que intervengan en los mismos.
- Las conductas constitutivas de acoso sexual o por razón de sexo serán consideradas como faltas graves o muy graves y serán sancionadas -en función de la gravedad de los hechos-, con suspensión.

Cabe destacar que en 2021 no se han registrado situaciones de acoso laboral o sexual en el entorno laboral, por lo que no ha sido necesario iniciar ningún expediente a este respecto.

### Violencia de género

Protegemos a los empleados que sean víctimas de violencia de género. Como establece el Convenio Laboral para estos casos, el empleado tiene derecho, para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, a la reducción de la jornada de trabajo con disminución proporcional del salario o a la reordenación del tiempo de trabajo, a través de la adaptación del horario, de la aplicación del horario flexible o cualquier otra forma de ordenación del tiempo de trabajo que se utilice. Para poder ejercitar este derecho, debe existir un acuerdo entre la persona afectada y la empresa.

## 4.7. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Todas las instalaciones de SFM cumplen con los requerimientos legales para facilitar el acceso de personas con discapacidad o movilidad reducida, así como para el desempeño de sus funciones en el ámbito laboral en el caso del personal contratado.

Desde 2019 trabajamos de la mano de FAMMA-COCEMFE (Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid) para llevar a cabo actuaciones conjuntas en todas las instalaciones con el fin de asegurar la adecuada accesibilidad a los tanatorios, cementerios y crematorios municipales de todas las personas con discapacidad.

En caso de disminución de facultades de un empleado, el Comité de Seguimiento por propia iniciativa o a petición del interesado, puede acordar en el plazo más breve posible, su traslado a otro puesto de trabajo de



igual o distinta categoría que sea compatible con sus aptitudes. Si se considera necesario, se puede solicitar información al Comité de Seguridad y Salud. La resolución adoptada debe contar con el expediente previo y reconocimiento facultativo del médico de empresa.

Al cierre del ejercicio 2021 trabajaban en SFM 14 personas con discapacidad (2 de ellas mujeres) lo que supone cerca del 3% del total de la plantilla.

## 5. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

GRI 102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta
GRI 102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
GRI 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
GRI 402-1: Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales
GRI 410-1: Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos

En SFM, se identifican y defienden todos y cada uno de los principios recogidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas. La dignidad y el valor de la persona, así como la igualdad entre hombres y mujeres, son principios que rigen todas las actuaciones en el desarrollo cotidiano de la actividad.

En los distintos protocolos de aplicación en los centros de trabajo se recoge el cumplimiento de principios en materia de defensa de los Derechos Humanos como el de igualdad, acoso o riesgos laborales. Adicionalmente, el respeto a los Derechos Humanos se trata a través de distintos comités como el de igualdad y el de prevención de riesgos laborales.

Los procesos de selección y contratación siempre aseguran el cumplimiento de la edad mínima para trabajar y la preservación de las normas establecidas por la Organización Internacional del Trabajo, rechazando cualquier forma de trabajo forzoso o explotación infantil.

Además de dar cumplimiento a las leyes nacionales, que se basan en los principios constitucionales y la defensa de los Derechos Humanos, el Convenio Colectivo recoge los derechos y obligaciones de los trabajadores, así como los derechos sindicales de los miembros del Comité de Empresa.

En SFM se busca proteger la confidencialidad y la identidad tanto de las personas que integran la plantilla como de los clientes y proveedores, así como del propio negocio. Para la aplicación de la normativa de protección de datos, se han desarrollado políticas de confidencialidad para empleados, clientes, proveedores, contactos, visitas y gestión de imágenes. Toda aquella persona relacionada con SFM puede ejercer sus derechos de gestión de datos personales a través de la página web [sfmadrid.es](http://sfmadrid.es), según establece la legislación vigente.

Durante 2021 no se han presentado denuncias ni reclamaciones por motivo de vulneración de Derechos Humanos, ni de empleados propios ni de colaboradores, clientes o proveedores. Tampoco se han recibido denuncias por violación de la normativa de Protección de Datos.

## 6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

GRI 205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

GRI 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

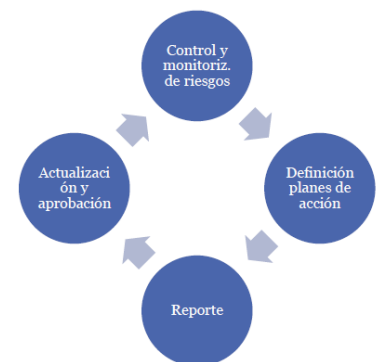
### 6.1. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

Con la entrada en vigor de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, se reformó el Código Penal y se adaptó la legislación penal española a los países de nuestro entorno y a una realidad más acorde con nuestros tiempos, introduciendo en España la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos cometidos en el seno de su organización y en su provecho por los empleados, directivos y administradores de estas.

En este nuevo contexto normativo, SFM asume como uno de sus objetivos de gestión, la adopción y la ejecución con la máxima eficacia posible de todas las medidas y controles que contribuyan a prevenir o mitigar al máximo posible el riesgo de que se cometa cualquier actuación delictiva en la organización y que se garantice en todo momento la legalidad de los actos que, en el ejercicio de las actividades profesionales, realicen los empleados y directivos de SFM.

Para la coordinación y supervisión del cumplimiento de las normas y procedimientos descritos en el Modelo, SFM cuenta con un Órgano Responsable de Cumplimiento Penal, de composición colegiada e integrado por los miembros del Comité de Dirección de la empresa. Anualmente, se lleva a cabo una revisión del modelo (Plan de Supervisión Anual) para asegurar que en el mismo se identifican y describen, de modo actualizado, todos los controles y medidas de vigilancia establecidas para evitar o mitigar el riesgo de que se produzcan actuaciones delictivas en la organización. El procedimiento de revisión anual conlleva las siguientes actividades:

- > Control y monitorización de riesgos.
- > Definición de planes de acción.
- > Reporte de cuestiones relacionadas con riesgos de incumplimiento.
- > Actualización y aprobación del Modelo y el nivel de implementación.





Conscientes de la importancia de prevenir cualquier situación que pueda suponer un riesgo penal para una empresa pública, se ha establecido un mapa de riesgos penales, identificando aquellos que, en caso de ser cometidos, podrían afectar a SFM por las posibles consecuencias jurídicas contenidas en el artículo 129 del Código Penal.

Delito de construcción, edificación o urbanización ilegal	Delito contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social
Delito de cohecho	Delito de financiación ilegal de partidos políticos
Delito de corrupción en los negocios	Delito de malversación
Delito de estafa	Negativa a actuaciones inspectoras
Delito de tráfico de influencias	Delito contra la intimidad y acceso no autorizado
Delito de blanqueo de capitales	Delito contra el mercado y los consumidores
Delito de provocación a la discriminación, odio o violencia	Delitos contra los derechos de los trabajadores
Delito contra el medio ambiente	Delito contra la propiedad intelectual e industrial

El Sistema de cumplimiento normativo, de cara a alcanzar un nivel de seguridad, se compone de medidas de control que se clasifican entre controles generales, que afectan a toda la organización en su conjunto y tienen impacto en la prevención de cualquier tipo de comportamiento delictivo, y controles específicos que contribuyen a la prevención, detección o disminución del riesgo de que puedan cometerse determinados delitos, y que han sido identificados en la elaboración del mapa de riesgos.

Una vez determinada la criticidad específica para cada uno de los riesgos penales, se decidirá la periodicidad del testeo de acuerdo con lo siguiente:

Criticidad	Periodicidad de Prueba
Alta	Dos veces al año
Media	Entre Una y Dos veces al año
Baja	Una vez al año

Entre las medidas y controles generales que se han establecido y que contribuyen a la prevención o mitigación del riesgo de que se produzca en la organización cualquiera de los delitos que pueden derivar en una posible responsabilidad penal para SFM, se encuentran:

- > El Código Ético
- > El Canal de Denuncias
- > El Órgano Responsable de Cumplimiento Penal
- > El sistema disciplinario sancionador





- > El plan de formación sobre el Modelo de Prevención de Riesgos Penales
- > El plan de supervisión
- > Modelo para el control de los recursos del Modelo de Prevención de Riesgos Penales

## 6.2. EL CÓDIGO ÉTICO

El Código Ético de SFM tiene como objetivo establecer unos valores y unas pautas de comportamiento responsable y transparente, que orienten a todas las personas que forman parte de SFM en el desarrollo de su actividad profesional diaria y en su relación con todos los grupos de interés.

Las disposiciones de este código son de obligada aplicación a todas las personas vinculadas o relacionadas con SFM, y más concretamente, a los integrantes del Consejo de Administración, del Comité de Dirección y a todas las personas contratadas como empleados.

**1. Legalidad:** SFM actuará en todo momento con sometimiento pleno a la Ley y a la normativa que regula su actividad y profesión.

**2. Libertad de elección:** Se deberá respetar en todo momento la libertad de elección de la familia o allegados del fallecido, así como velar por que la misma sea efectiva en todo momento, dentro de los límites establecidos por la Ley.

**3. Respeto, dignidad y no discriminación:** Se deberá tratar con la misma consideración a todos los fallecidos y a sus familiares, sin practicar ningún tipo de discriminación por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, discapacidad, enfermedad, género, opinión o cualquier otra condición personal o social.

**4. Profesionalidad:** Se deberá actuar siempre de forma honesta, veraz y diligente en el desempeño de la profesión funeraria, aconsejando a las familias de acuerdo con lo más conveniente para los intereses de éstas.

**5. Confidencialidad:** Se deberá guardar secreto profesional acerca del servicio. Esta obligación permanecerá vigente incluso después de haber cesado la prestación de éste. Adquirimos el compromiso de no transmitir, ni difundir información secreta, privada o confidencial.

**6. Respeto:** Se deberá mantener una actitud respetuosa tanto con las familias o usuarios de los servicios como con el resto de la plantilla de SFM.

**7. Calidad:** Se orientará la prestación del servicio hacia la excelencia en la calidad de éste, entendiendo como calidad del servicio la satisfacción de las necesidades y expectativas de las familias y usuarios, entender sus demandas y resolverlas de forma personalizada.



**8. Transparencia:** SFM se compromete a publicar la información de su actividad para garantizar la transparencia y facilitar el conocimiento a la ciudadanía, sin otro límite que el impuesto por el respeto de los derechos fundamentales y las leyes o información que se considere estratégica o confidencial.

**9. Prohibición de prácticas fraudulentas:** La totalidad de la plantilla, incluyendo la Dirección, se abstendrá de realizar negociaciones, actividades financieras y/o económicas que pueden comprometer la buena imagen de la empresa.

### **6.3. CORRUPCIÓN, SOBORNO Y BLANQUEO DE CAPITALES**

En SFM se encuentra prohibida toda practica de corrupción, soborno o pago de facilitación en todas sus formas activas y pasivas. No se aceptará ningún trato de favor o situación que implique privilegio o ventaja injustificada por parte de personas físicas o entidades privadas.

Tanto el personal al servicio de SFM, como aquellas vinculadas a la misma, no podrán solicitar, aceptar u ofrecer ningún tipo de pago (ni en efectivo ni en especie) o comisión ilegal. No se efectuarán en nombre de SFM aportaciones monetarias o de cualquier otra forma a administraciones, gobiernos, o entidades para obtener una posición de ventaja o influencia.

Tampoco se ofrecerá, admitirá ni aceptará ningún tipo de regalo, préstamo, comida, viaje o invitación que pudiera provocar una pérdida de la independencia y de la ecuanimidad en las relaciones comerciales, servicios prestados o servicios recibidos, ni que pueda afectar a la toma de cualquier decisión por parte de la empresa. En general, pequeños artículos promocionales de un proveedor u otros obsequios de bajo coste están permitidos.

Como se recoge en el Código Ético, los empleados de SFM deberán evitar toda actividad privada que pueda suponer un conflicto de interés con el puesto de trabajo. Ninguna actividad o servicio que se preste externamente deberá suponer una pérdida de eficiencia o de productividad en el puesto de trabajo. Asimismo, no se utilizarán los medios, el tiempo de trabajo o las instalaciones para fines personales o ajenos a las actividades de la empresa.

### **6.4. CANAL DE DENUNCIAS**

SFM fomenta la difusión y cumplimiento de los compromisos incluidos en el Código Ético a través de la figura del Gestor Ético que recae en el Secretario General de SFM. El Gestor Ético es el que recibe las comunicaciones o denuncias, registra las incidencias y realiza el análisis de estas.



Todo el proceso se realiza desde la más estricta confidencialidad, garantizando que no se producirán represalias hacia el denunciante cualquiera que sea el hecho denunciado, salvo que se constate que éste sea falso.

Si procediese una sanción, previo a la apertura del expediente laboral disciplinario, se comunicará al Comité de Empresa para su conocimiento y emisión de informe previo.

Todo el personal tiene el deber de informar a la empresa cuando tengan indicios razonables de alguna irregularidad grave o de un incumplimiento del propio Código Ético a través de [canal.etico@sfmadrid.es](mailto:canal.etico@sfmadrid.es)

Asimismo, el Canal Ético permite la formulación de comunicaciones o denuncias en las que no consten los datos del denunciante. No obstante, este tipo de denuncias nunca podrán servir como única prueba de la comisión de una irregularidad o un delito.

## 6.5. APORTACIONES A ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

No se han realizado aportaciones a organizaciones sin ánimo de lucro o fundaciones en el ejercicio, a excepción del Convenio que se describe en el apartado 7.3 siguiente.

# 7. COMPROMISOS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

## 7.1. ESTAMOS CERCA DE LA CIUDADANÍA

GRI 102-13 Afiliación a asociaciones

GRI 204-1: Prácticas de adquisición. Proporción de gasto en proveedores locales

SFM manifiesta su firme compromiso con la creación de valor para la comunidad promoviendo acciones que aporten soluciones o colaboren ante las preocupaciones actuales de la sociedad.

Muestra clara de este compromiso es la asunción por parte de SFM de los servicios funerarios de carácter social para todas aquellas personas que acrediten, según la normativa vigente, la falta de recursos para poder hacer una despedida adecuada a sus seres queridos.

Como empresa pública que opera en la ciudad de Madrid, SFM apoya la apuesta del Ayuntamiento de Madrid por la puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de los ciudadanos a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos, mediante propuestas ciudadanas. Adicionalmente a las que ya tiene implementadas el Ayuntamiento, como las propuestas ciudadanas o la participación en los plenos, en



las que se pueden presentar propuestas que afecten a SFM, se cuenta con canales propios de diálogo con las comunidades como son el servicio de felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones y las encuestas de satisfacción.

SFM ha estado y está siempre cerca de la sociedad madrileña, presente en los momentos en los que más puede necesitar sus servicios. Por eso, más allá de la gestión del negocio funerario, se han puesto en marcha diversas iniciativas sociales para atender sus necesidades.

### **Devolución a la sociedad.**

Como empresa municipal, los beneficios obtenidos por SFM se reinvierten en su totalidad en la rehabilitación, mantenimiento y mejora de las instalaciones (tanatorios, cementerios y crematorios municipales), acciones sociales o ambientales entre otras:

- Prestación de servicios sociales, que permite a aquellas familias que pierden un ser querido y que se encuentran en situación de precariedad, acceder a un servicio funerario, asumiendo SFM la prestación sin coste para la familia.
- SFM promueve actuaciones para cubrir las necesidades que puedan surgirles a las familias tras la despedida, para lo que se han llegado a acuerdos con distintas entidades para ofrecer ayuda psicológica, legal o ayuda en domicilio entre otros servicios.
- SFM emprende acciones culturales que favorecen la concienciación sobre la presencia de la muerte como parte de la vida, que elimine los tabúes existentes y muestre otra visión de lugares, como los cementerios.
- Se organizan acciones solidarias con distintas entidades como recogida de alimentos, recogida de juguetes y alimentación infantil para la Fundación Ningún Niño Sin Sonrisa o la colaboración con el proyecto Tapones para una Nueva Vida con la Fundación Seur.

SFM ha querido homenajear a todos aquellos que han sido víctimas de la pandemia, para lo que en su memoria se iluminó de un modo especial la fachada del Tanatorio M-30 y el pórtico principal del cementerio de Nuestra Señora de La Almudena con motivo de la festividad de Todos los Santos de 2021.

### **Estamos con las familias durante la pandemia.**

El equipo de profesionales de SFM presta una atención especial a las familias, con vocación y respeto hacia quienes han perdido a sus seres queridos. Más allá de las gestiones propias a todo proceso de defunción y las especiales circunstancias originadas a raíz de la actual pandemia, SFM ha querido reforzar, a través de diversas acciones, su firme compromiso con las familias.



- El servicio de escucha gratuito que ofrece a las familias la oportunidad de expresar sus sentimientos, lo que facilita el posterior proceso de duelo.
- SFM colabora con el evento ofrecido por Madrid Salud con motivo de la celebración del Día Mundial de la Salud Mental, un espacio virtual donde reflexionar y compartir las pérdidas producidas durante la pandemia, en el que participaron el secretario general y la responsable de calidad de SFM.
- Desde el inicio de la crisis, SFM viene facilitando un programa de recursos de ayuda, sin coste alguno, con el ánimo de ayudar a las familias a afrontar el momento por el que están pasando. El programa consta de:
  - Servicio de acompañamiento por parte del Colegio Oficial de la Psicología de Madrid (COPM) por teléfono, por videoconferencia, por correo electrónico o en cualquier otra modalidad no presencial. Este servicio es atendido por un grupo de profesionales formados en intervención en duelo.
  - Servicio de escucha, facilitado por un equipo de profesionales expertos en duelo y en escucha activa, para compartir los sentimientos ante la pérdida de un familiar y las especiales circunstancias en las que ha ocurrido dicha pérdida.
  - Ceremonias personalizadas a través de videoconferencia.
  - Difusión de las recomendaciones de Madrid Salud ante una pérdida.
  - Colaboramos en la difusión de las Guías Ayuda al Duelo la Secretaría General de Promoción de la Salud y Vigilancia en Salud Pública del Ministerio de Sanidad.
- Vídeo guiado por la psicóloga Nuria Javaloyes sobre cómo prepararse para el duelo en tiempos de coronavirus. En él se aportan diferentes alternativas de despedida en casa, compartiendo un momento de recuerdo con el que poder preparar el duelo, explicárselo a los niños que también lo están viviendo en casa y otras opciones y alternativas.

## 7.2. APOYAMOS EL DESARROLLO LOCAL

Apostamos por el desarrollo local a través de las compras locales, que promovemos y fomentamos siempre que sea posible, el desarrollo de la actividad lo permite y bajo los procedimientos establecidos por la Ley de Contratos del Sector Público, de tal manera que durante 2021 no se ha realizado ninguna compra a ningún proveedor internacional.

## 7.3. ACCIONES DE ASOCIACIÓN Y PATROCINIO

En 2021 SFM ha seguido impulsando proyectos para desarrollar actividades de colaboración en entidades de distinta índole. En la línea de lo iniciado en el ejercicio anterior, en 2021 se han firmado 5 convenios de colaboración – con proyectos elegidos a través del modelo de concurso público- con entidades sin ánimo de lucro (asociaciones y fundaciones) para desarrollar proyectos relacionados con la ayuda al final de vida y duelo; se ha destinado a cada entidad la cantidad de 20.000 euros, de los fondos obtenidos del reciclado de



materiales metálicos resultantes de las incineraciones de los crematorios que gestiona SFM. Al concurso se presentaron un total de 12 entidades y se han establecido convenios de colaboración con:

- Fundación 38º, por su proyecto CARPETA MAS DE MI, LEGADO EMOCIONAL, enmarcado en la necesidad de resolver anhelos o deseos importantes para personal en final de vida. Fundación Kyrios, por su proyecto AKOMPAÑA, cuyo proyecto persigue dar apoyo a las personas con inteligencia límite que afrontan procesos de duelo, brindándoles herramientas tanto a ellos como a sus familiares cuando están en la necesidad de afrontar un proceso de duelo tras una situación de pérdida.
- Asociación Alaia, por su programa de APOYO TERAPEUTICO EN DUELO, proyecto con el que reforzar actividades de apoyo psicológico mediante terapia individual (de pareja o familiar), terapia grupal y talleres de duelo para niños y adolescentes; se ofrece una red de apoyo para facilitar la elaboración de su duelo con el menor coste físico, emocional y social posible.
- Fundación Porque viven, Hospital Niño Jesús de Madrid, por su proyecto de APOYO AL DUELO ANTE UNA ENFERMEDAD INCURABLE EN CUIDADOS PALIATIVOS PEDIÁTRICOS; incluye el acompañamiento psicosocial que determina el plan de intervención para cada familia e incorpora el programa de Musicoterapia, que además de trabajar el duelo preventivo, ayuda en los momentos finales para realizar una despedida entrañable, cuando las familias lo desean.
- Asociación Rosaleda, proyecto PREPARANDO EL ADIOS; en este caso, se trata de un proyecto eminentemente pedagógico y de sensibilización sobre la necesidad de la preparación para la muerte de una persona del núcleo de convivencia, ya sea progenitor, pareja, o incluso la propia muerte desde el punto de vista psicológico, social y económico- administrativo.

Esta colaboración refuerza el compromiso social de SFM en el apoyo a iniciativas que contribuyan a respetar la experiencia de duelo y a crear una pedagogía de vida en la que la muerte y el duelo sean tratado de manera natural, como un proceso único para cada persona y como una herramienta que facilite el recuerdo y la historia; en SFM seguimos contemplando nuestro quehacer de una manera personalizada, promoviendo un trato cercano y de excelencia que nos exige por tanto una enorme sensibilidad y delicadeza; con este enfoque perseguimos promover acciones que contribuyan a promover cambios en la sociedad.

## 8. PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

GRI 102-9 Cadena de suministro

SFM es una empresa del Ayuntamiento de Madrid, perteneciente al sector público municipal. Este hecho, unido a la entrada en vigor el pasado 8 de marzo de 2018 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos



de Sector Público, provocó la necesidad de adaptar los procedimientos del Departamento de Contratación y Compras a la nueva realidad tanto empresarial como legal. Conforme a dicha Ley, SFM es un poder adjudicador que no tiene el carácter de administración pública, sujetándose por tanto a la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos de Sector Público (LCSP) en lo que se refiere a la licitación y preparación de los contratos de adquisición de bienes y servicios, estando sujeta a la legislación no administrativa en el resto.

Por todo ello, desde el 26 de febrero de 2018 el perfil de contratante de Servicios Funerarios de Madrid ha quedado integrado en la Plataforma de Contratación del Sector Público, al que se puede acceder, bien desde la plataforma o desde la propia página web de SFM.

De este modo, SFM consigue agilizar los procedimientos internos, establecer los cauces de comunicación, asegurar el cumplimiento de la normativa legal en todo momento y la transparencia en los procesos de compra y contratación.

En base a lo establecido en la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos de Sector Público (LCSP), se distinguen tres tipos de compras, dependiendo del importe del suministro, obra o servicio que va a ser objeto de adquisición, siempre bajo la demanda previa por parte de alguna de las áreas de SFM.

- Gasto Menor: carácter puntual cuyo valor no exceda de 3.000 euros IVA incluido.
- Contrato Menor: obras de valor estimado inferior a 40.000 euros y los contratos de suministro o de servicios de valor estimado inferior a 15.000 euros.
- Concurso Público o licitación pública. Es un procedimiento administrativo de preparación de la voluntad contractual, por el que un ente público en ejercicio de la función administrativa da cumplimiento a los principios de publicidad y concurrencia para que los interesados puedan, sujetándose a las bases fijadas en los pliegos de condiciones (administrativo y técnico), formular propuestas de entre las cuales se seleccionara la más ventajosa para SFM. Toda licitación pública está regida por los siguientes principios:
  - El principio de concurrencia o competencia.
  - El principio de igualdad o trato justo y equitativo.
  - Principio de Publicidad.

Para cada uno de estos tres tipos de compras, la propia Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos de Sector Público establece su definición, modo de empleo, tipos de procedimientos existentes para su ejecución, pasos y documentación requeridos.



Adicionalmente, se pueden realizar consultas previas al mercado para asesorarse sobre algún tema o tecnología concretos antes de presentar la oferta de contratación, sin que por ello la entidad consultada quede fuera del procedimiento de contratación.

Los pliegos de contratación podrán contener aspectos relativos a medidas sociales: planes de igualdad, de formación de sus trabajadores, de calidad en los procesos de producción, medioambientales u otros que se consideren oportunos, de tal forma que se pueda evaluar la idoneidad del proveedor, pudiendo además solicitarles los documentos que acrediten que los procesos subcontratados se llevan a cabo de forma controlada.

## 9. CLIENTES Y FAMILIAS

### 9.1. GESTIÓN EN CLIENTES

GRI 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios
GRI 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing
GRI 418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

Para SFM la prestación de los servicios funerarios y de cementerios, con parámetros de excelencia en la calidad del servicio, es un compromiso básico con los usuarios y familias.

Por eso, se ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad, una decisión que forma parte de la estrategia de la organización y es pieza fundamental para mejorar el desempeño global y a proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Se trata de una verdadera herramienta de gestión que posibilita enfocar de manera ordenada todos los procesos de actividad hacia los principales receptores de los servicios que son las familias. Este sistema se ha adaptado para poder cumplir con los requisitos del conjunto de normas UNE EN-ISO 9001.

El manual de calidad es el principal documento utilizado para describir el Sistema de Gestión de la Calidad y recoge la política de calidad, la estructura y organización de la empresa, y de forma general, la descripción de todas las actividades que se realizan relacionadas con el sistema de gestión de la calidad.

La función de calidad opera transversalmente en el conjunto de SFM, asegurando la mejora de los procesos de negocio y su impacto en la competitividad de todos los servicios que se prestan.



Anualmente se realizan las oportunas auditorias (internas y externas) de seguimiento o renovación del Certificado de Calidad, documento que acredita la vigencia del sistema de acuerdo con los requisitos de la norma.

Igualmente con la misma periodicidad se lleva a cabo la auditoría anual correspondiente a cada ejercicio, con el objetivo de confirmar que el Sistema de Gestión de Calidad mantiene los requisitos de la norma de referencia, que este se ha implantado eficazmente de acuerdo con lo planificado y es capaz de cumplir los objetivos y la política de la organización. Durante el mes de diciembre de 2020 se emitió la certificación ISO 9001:2015 con vigencia hasta abril de 2022.

Adicionalmente, y también con carácter anual, se lleva a cabo una revisión del Sistema de Calidad por la Dirección de SFM, la cual incluye una evaluación del análisis del contexto (Análisis DAFO), de las necesidades y expectativas de partes interesadas, una revisión de la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades y un análisis del grado de cumplimiento de los objetivos de calidad y establecimiento de otros nuevos, entre otras acciones.

Se analiza también la necesidad de nuevos recursos humanos, materiales e instalaciones para abordar los nuevos objetivos establecidos.

### Apuesta por la calidad

Una atención personalizada a las familias es la premisa de calidad que marca la actuación de Servicios Funerarios de Madrid. Las familias están acompañadas y asesoradas en todo momento por un equipo de profesionales para dar satisfacción a sus necesidades. La prioridad de SFM es aportar un trato profesional y delicado, cumpliendo con una estricta política de calidad con el objetivo de ofrecer a las familias una atención profesional y personalizada en la que cabe destacar:

- Contemplar en todo momento que los servicios que presta SFM se acercan a una experiencia única para cada persona, exigiéndonos por tanto una enorme sensibilidad y delicadeza.
- Prestar a los ciudadanos un servicio personalizado, cercano y de excelencia, acompañándolos y guiándolos durante todas las etapas de éste.
- Respetar en todo momento su proceso de duelo, mediante un comportamiento impecable y respetuoso que contribuya a crear un clima sereno y acogedor.
- Procurar un cuidado digno del cadáver, respetando la historia del fallecido.
- Responder a las expectativas de los ciudadanos y usuarios, tratando de anticiparnos a sus necesidades y preocupaciones, promoviendo una interacción de plena confianza.



- > Contribuir a la protección del medio ambiente potenciando el uso de productos no contaminantes.
- > Considerar cada momento como una oportunidad para el aprendizaje y la mejora, y, por tanto, como una forma de crecimiento personal.
- > Preservar la confidencialidad y la privacidad de la información de los usuarios a la que SFM tenga acceso.
- > Promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, tanto en lo que se refiere a los procesos internos como en aquello que afecte a los ciudadanos.
- > Cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y promover la mejora continua del mismo.
- > Contribuir desde nuestros lugares de trabajo a mantener una buena imagen y reputación de la empresa, promoviendo la actualización e innovación de los procesos y servicios.
- > Propiciar una política de contratación responsable, vinculada a los fundamentos de un servicio público y enfocada a la prestación de un servicio efectivo y eficiente.
- > Trabajar una pedagogía de la muerte que facilite el recuerdo y la protección del legado de las personas de manera natural, como una herramienta para el reconocimiento y para la mejora de la vida.

### Derechos de los usuarios y sus responsabilidades.

La apuesta por la calidad ha llevado a SFM a realizar un estudio más profundo sobre las formas de mejora del servicio prestado, así como a identificar las palancas que pueden ayudar a hacerlo posible. Para ello, SFM se compromete a respetar y defender lo que se considera que son los derechos básicos de sus usuarios respecto al servicio que se presta y a su vez, identificando sus responsabilidades.

DERECHOS	RESPONSABILIDADES
A elegir el canal de comunicación con SFM que más le convenga (presencial, telefónico o electrónico).	Mantener siempre una actitud correcta y de respeto.
A recibir información sobre la prestación de nuestros servicios, así como de las incidencias que puedan surgir.	Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios.
A recibir un servicio personalizado y cercano, que respete el proceso de duelo	Hacer un uso adecuado y correcto de las instalaciones, así como respetar el material y los equipamientos, favoreciendo su mantenimiento y limpieza.
A recibir un trato respetuoso por parte del personal	Evitar cualquier tipo de discusión o altercado con el resto de las personas usuarias de las salas velatorio en tanatorios, de los crematorios y de los cementerios.



A preservar un cuidado digno de la persona fallecida.	Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en especial, lo relativo al consumo de tabaco, alcohol y sustancias estupefacientes.
A conocer la identidad de quien presta el servicio.	Abonar el importe de los servicios prestados.
A disponer de instalaciones en buenas condiciones de uso y accesibles a personas con discapacidad o movilidad reducida.	Mantener y conservar la unidad de enterramiento.
A que los vehículos utilizados para el transporte sean adecuados.	Conservar el Título de la unidad de enterramiento, solicitar, en su caso, el cambio de titularidad, así como comunicar cualquier cambio de los datos de contacto.
A exigir responsabilidades cuando así corresponda legalmente.	Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.
A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.	
La ciudadanía tiene los derechos básicos recogidos en la normativa administrativa general.	

### La salud y la seguridad de los usuarios, una prioridad.

La situación excepcional de pandemia que se inició en marzo de 2020 ha llevado a SFM a establecer como objetivo prioritario la seguridad de las familias que han perdido a un ser querido y han depositado en SFM su confianza a la hora de elegir sus instalaciones.

Por eso, SFM ha trabajado de la mano de una empresa certificadora para elaborar y obtener la certificación UNE 0069 (Norma Técnica elaborada por AENOR a iniciativa de PANASEF, Asociación Nacional de Servicios Funerarios en la que SFM ha colaborado activamente).

Adicionalmente, el Tanatorios M-30 y Tanatorio Sur han obtenido el sello de instalaciones seguras, tras la auditoría realizada por TÜV Austria Iberia, cumpliendo con los requisitos de la Especificación UNE 0069 de *“Medidas para la prevención de riesgos higiénico-sanitarios frente al coronavirus SARS-CoV-2 en zonas de acceso al público de las instalaciones funerarias”*.

SFM ha sido en todo momento consciente de la necesidad de implementar las medidas rigurosas que permitan garantizar la seguridad de los usuarios en el momento de velación de sus familiares fallecidos. Este compromiso con los ciudadanos ha quedado reflejado en el *“Plan para la Gestión del riesgo por SARS-CoV-2 en las áreas de atención al público de los tanatorios M30 y Sur”* cuyo objetivo final es generar un entorno de confianza y tranquilidad para los usuarios que utilizan estas instalaciones en la ciudad de Madrid.

Desde el mismo momento en que se inició la pandemia y se impuso el confinamiento a nivel nacional, SFM implementó una batería de medidas de actuación ante la COVID-19 como una parte del principio de responsabilidad asumido hacia la sociedad, usuarios, familias y empleados. Algunas de las medidas son:



- Se ha implementado un protocolo específico de actuación ante los casos de fallecimientos por Coronavirus, que refuerza las exigencias de seguridad del protocolo recomendado por el Ministerio de Sanidad.
- Se han reforzado los servicios de limpieza y desinfección de las instalaciones de mayor aforo de la Empresa; Tanatorio M30, Tanatorio Sur, así como los Crematorios de Ntra. Sra. de la Almudena y Sur.
- Se ha coordinado con las instituciones públicas y sanitarias la inclusión de Servicios Funerarios de Madrid en la petición coordinada de equipos de protección individual.
- Se han reforzado los canales de comunicación a disposición de familias y usuarios.

Todos los protocolos y medidas se han ido adecuando a las recomendaciones de las autoridades sanitarias en función de la situación de cada momento y de las diferentes olas de la pandemia; también en situaciones especiales como el día de Todos los Santos.

Una de estas medidas ha sido la instalación en los tanatorios M30 y Sur de equipos purificadores de aire en las salas velatorio y en las zonas de atención al público de estos tanatorios y de los Cementerios y Crematorios de Ntra. Sra. de la Almudena y Sur.

Con este nuevo equipamiento se realiza un continuo análisis de la calidad del aire que garantiza el filtrado de todos los virus, incluido la COVID-19, ofreciendo la posibilidad de activar la desinfección por ozono de las superficies que puedan contener el virus. Según la calidad del aire de la estancia, las señales transmitidas por los sensores son analizadas de acuerdo con las condiciones preestablecidas y los ventiladores se ajustan automáticamente con un sistema silencioso garantizando la seguridad y la comodidad de los asistentes.

Como resultado de todo este trabajo y esfuerzo el Pleno del Ayuntamiento de Madrid aprobó, el 28 de septiembre de 2020 por unanimidad de todos los grupos municipales, una *“Declaración Institucional de reconocimiento a la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios y a sus trabajadores, por el excepcional trabajo realizado durante la pandemia, tanto en sus funciones específicas como en la facilitación de la compra del material de protección sanitaria que ha realizado para toda la Corporación”*. Este reconocimiento, que se sumado a otros muchos que SFM ha recibido, supone una muestra más de agradecimiento institucional a todo el personal que compone la plantilla de la empresa por el gran esfuerzo y la labor desarrollada durante este período, en unas condiciones tan adversas y excepcionales.



## 9.2. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES

Para SFM es muy importante la opinión de los usuarios, con el objetivo de poder prestarles un mejor servicio y atender a todas sus necesidades, por lo cual, SFM recaba la percepción de sus clientes sobre el cumplimiento de los objetivos requisitos de los servicios a través de diferentes canales de la organización.

Los usuarios de los servicios de SFM pueden hacer llegar sus felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones a través de la dirección de correo electrónico [calidad@sfmadrid.es](mailto:calidad@sfmadrid.es) y otros canales físicos o digitales como la página Web de SFM, bien mediante la cumplimentación del formulario de Notificación de Queja, presentando una Hoja de Reclamación a través del impreso oficial del Ayuntamiento de Madrid, por carta o verbalmente.

En la revisión anual del Sistema de Gestión de Calidad se analizan todas las felicitaciones, sugerencias de mejora, quejas y reclamaciones que remiten las familias y se tramitan en base al Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de mejorar continuamente la eficacia del sistema. Todo ello se realiza según lo establecido en el procedimiento de determinación de la satisfacción del cliente que incluye el Protocolo de No Conformidades, Reclamaciones y Quejas y Acciones Correctivas.

### Satisfacción de clientes

SFM considera esencial conocer el grado de satisfacción y la calidad del servicio que las familias han contratado.

Con ese objetivo, se ha establecido un procedimiento para la determinación de la satisfacción del cliente mediante encuestas periódicas de satisfacción, que son analizadas y tramitadas con el objetivo común de continuar mejorando y ofreciendo un servicio acorde a las necesidades de los usuarios.

Para los denominados servicios propios de Madrid (servicios funerarios con incineración o inhumación en cementerios municipales) se utiliza el sistema NPS (Net Promoter Score), sistema generalmente de llamadas telefónicas por parte de una empresa externa (o en su defecto, por correo electrónico). Para servicios procedentes de otras localidades y servicios donde se contrate con SFM exclusivamente el servicio de incineración o de inhumación, se realizan encuestas en papel. Los clientes son seleccionados entre todos los servicios contratados y como norma general quedan excluidos determinados perfiles establecidos en el propio procedimiento.

Las sugerencias de los usuarios que hayan llegado a través de encuestas de satisfacción son analizadas por el Departamento de Calidad, quien a su vez las remite al área correspondiente y es su responsable el encargado de evaluar si es pertinente implementar las acciones de mejora correspondiente.



Con el objetivo de asegurar la calidad en la prestación del servicio, resulta imprescindible conocer la valoración que las familias y otros usuarios, hacen de los mismos.

En 2021 Los principales datos obtenidos en la metodología NPS de medición de la satisfacción de los usuarios en 2021 y 2020, son como sigue:

	Encuestas realizadas	Encuestas Contestadas	Tasa de Respuesta	Nota media obtenida
2021	6.644	5.354	81%	<b>9,10</b>
2020	6.717	4.478	67%	<b>9,03</b>

	Tanatorio M30				Tanatorio Sur			
	Encuestas realizadas	Encuestas Contestadas	Tasa de Respuesta	Nota media obtenida	Encuestas realizadas	Encuestas Contestadas	Tasa de Respuesta	Nota media obtenida
2021	4.756	3.830	81%	9,10	1.888	1.524	81%	9,00
2020	4.703	3.186	67,74%	9,08	1.901	1.292	67,96%	8,91

La nota media por servicios en destino final en 2021 ha sido la siguiente:

Cementerios	Crematorios
<b>9,1</b>	<b>9,2</b>

A pesar de que en 2020, principalmente debido a la pandemia de COVID 19, SFM tuvo que modificar ciertos procesos operativos y de atención a los usuarios, lo que trajo como consecuencia, entre otros aspectos, una exhaustiva y cambiante implementación de medidas preventivas que en ocasiones pudieron ralentizar ciertos procesos, de importantes limitaciones así como de restricciones de aforos y de incremento de tramitaciones telemáticas, etc., se consiguió que el esfuerzo por mantener la calidad en el servicio obtuviera una puntuación media de algo más de 9 puntos, prácticamente igual a la del año 2021.

En términos de la propia metodología NPS se considera que esta calificación está dentro de los parámetros de excelencia.

En cuanto a las motivaciones se puede concluir que, entre el grupo de promotores destaca como aspecto más valorado el trato del personal de SFM, que alcanza un porcentaje del 75,87% en 2021 y 74,73% en 2020. Estas personas han dado una valoración entre 9 y 10 puntos al servicio recibido.

### Quejas, sugerencias y reclamaciones

Las reclamaciones, sugerencias o quejas pueden recibirse en el formato Notificación de Queja, mediante la cumplimentación de la Hoja de Reclamación a disposición de todos los usuarios (impreso oficial del Ayuntamiento de Madrid), por carta, o verbalmente (en este caso, también quedan registradas y gestionadas mediante la aplicación del sistema de gestión de calidad).



Existe, asimismo, un buzón de sugerencias, algunas de ellas anónimas; en las que, si figuran datos de contacto, se contestan agradeciendo su colaboración por contribuir a la mejora del servicio.

Las reclamaciones/quejas quedan recogidas en el libro de reclamaciones, y son derivadas al área correspondiente para su adecuada gestión y resolución.

El Departamento de Calidad elabora estadísticas con periodicidad trimestral sobre tipos de reclamaciones, departamentos o áreas afectados y realiza un seguimiento de su gestión.

## 10. INFORMACIÓN FISCAL

### GRI 201-4: Asistencia financiera o recibida del gobierno

Se presenta a continuación la información fiscal referente al ejercicio 2021 según lo requerido en la Ley de Estados de Información no financiera 11/2018.

- > Los beneficios obtenidos por la compañía en el ámbito geográfico de actuación durante el ejercicio ascendieron a 194.005,30 euros
- > Los impuestos sobre beneficios cobrados de la Agencia Tributaria ascienden a 525,45 euros
- > Se ha cobrado una subvención por importe de 5.265.712 euros devengada en el ejercicio 2020 para la financiación de proyectos de obras de rehabilitación en el cementerio de Nuestra Señora de La Almudena.

## 1. TABLA INDICADORES GRI

CONTENIDO LEY 11/2018	INDICADORES GRI	Pág.
<b>1. MODELO DE NEGOCIO</b>		<b>pág.1</b>
<b>1.1. SOBRE SERVICIOS FUNERARIOS DE MADRID</b>		<b>1</b>
Breve descripción del modelo de negocio del Grupo.	102-1 Nombre de la organización	<b>1</b>
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	<b>3</b>
	102-3 Localización de la sede	<b>1</b>
	102-4 Ubicación de las operaciones	<b>1</b>
	102-5 Propiedad y forma jurídica	<b>1</b>



	102-6 Mercados servidos	8
	102-7 Tamaño de la organización	5
<b>1.2. Gobernanza</b>		<b>6</b>
Organización y estructura.	102-18 Estructura de gobernanza	6
<b>1.3. Estrategia</b>		<b>7</b>
Estrategia	102-14: Declaración del responsable máximo de la organización	
	102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta	8
<b>1.4. Gestión de riesgos</b>		<b>9</b>
	102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades	11
<b>1.5. El plan de inversiones</b>		<b>12</b>
<b>1.6. Gestión del impacto producido por la pandemia</b>		<b>13</b>

<b>2. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD</b>		<b>pág.14</b>
	102-40 Lista de Grupos de Interés	14
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	14
	102-44 Temas y preocupaciones claves mencionadas (clientes, proveedores, empleados...)	16
	102-47 Lista de temas materiales	16

<b>3. CUESTIONES AMBIENTALES</b>		<b>pág.16</b>
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad.		16
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.		16
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.		21
Aplicación del principio de precaución.		16
Cantidad de provisiones y garantías.		22
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	16
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	16
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	16





	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	23
<b>3.1. Contaminación atmosférica</b>		<b>23</b>
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono.		23
Ruido y contaminación lumínica.		23
<b>3.2. Economía circular y gestión de residuos</b>		<b>26</b>
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.		26
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.		NA
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	26
<b>3.3. Uso sostenible de los recursos</b>		<b>27</b>
<b>3.3.1. Consumo de agua</b>		<b>27</b>
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	303-1 Extracción de agua por fuente	27
	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	27
<b>3.3.2. Consumo de materias primas</b>		<b>28</b>
Consumo de materias primas.	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	28
Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.		28
<b>3.3.3. Consumo indirecto y directo de energía</b>		<b>29</b>
Consumo, directo e indirecto, de energía.	302-1 Consumo energético dentro de la organización	29
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.		29
	302-3 Intensidad energética	29
	302-4 Reducción del consumo energético	29
<b>3.4. Cambio climático</b>		<b>30</b>
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce.	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	31
	305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 2)	31
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.		31
Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.		31
	305-4: Intensidad de las emisiones de GEI	31
<b>3.5. Protección de la biodiversidad</b>		<b>32</b>
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad		32



Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	<b>32</b>
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	<b>32</b>

<b>4. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>		<b>pág.33</b>
<b>4.1. INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS</b>		<b>33</b>
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	<b>33</b>
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.		<b>33</b>
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.		<b>33</b>
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.		<b>35</b>
Brecha salarial.	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	<b>36</b>
	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	<b>26</b>
<b>4.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>		<b>36</b>
Organización del tiempo de trabajo; número de horas de absentismo.		<b>36</b>
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.		<b>36</b>
	401-2: Prestaciones a empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	<b>37</b>
	401-3: Permiso parental	<b>37</b>
<b>4.3. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL</b>		<b>38</b>
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo		<b>38</b>
Accidentes de trabajo		<b>39</b>
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	<b>38</b>
<b>4.3. RELACIONES SOCIALES</b>		<b>39</b>
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	102-41: Acuerdos de negociación colectiva	<b>40</b>
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país; el balance de los convenios colectivos.		<b>41</b>
<b>4.5. FORMACIÓN</b>		<b>40</b>



Las políticas implementadas en el campo de la formación;		<b>41</b>
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	<b>41</b>
<b>4.6. IGUALDAD</b>		<b>42</b>
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.		<b>42</b>
Planes de igualdad.		<b>43</b>
Medidas adoptadas para promover el empleo.		<b>43</b>
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.		<b>43</b>
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.		<b>44</b>

<b>5. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS</b>		<b>pág.45</b>
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	<b>45</b>
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	<b>45</b>
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	<b>45</b>
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.		<b>45</b>
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.		<b>45</b>
La abolición efectiva del trabajo infantil		<b>45</b>
	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	<b>45</b>

<b>6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b>		<b>pág.46</b>
<b>6.1. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS</b>		<b>46</b>
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.		<b>46</b>
<b>6.2. EL CÓDIGO ÉTICO</b>		<b>48</b>
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	<b>48</b>
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	<b>48</b>
<b>6.3. CORRUPCIÓN, SOBORNO Y BLANQUEO DE CAPITAL</b>		<b>49</b>



Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.		49
<b>6.4. CANAL DE DENUNCIAS</b>		49
<b>6.5. APORTACIONES A ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO</b>		50
Aportaciones a entidades sin ánimo de lucro		50

<b>7. COMPROMISOS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE</b>		<b>pág.50</b>
<b>7.1. ESTAMOS CERCA DE LA CIUDADANÍA</b>		50
	204-1 Prácticas de adquisición. Proporción de gasto en proveedores locales	50
<b>7.2. APOYAMOS EL DESARROLLO LOCAL</b>		52
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.		51
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.		51
<b>7.3. ACCIONES DE ASOCIACIÓN Y PATROCINIO</b>		52
Las acciones de asociación o patrocinio.		53

<b>8. PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS</b>		<b>pág.53</b>
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.		54
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental		54
Sistemas de supervisión y auditorías.		54
	102-9 Cadena de suministro	54

<b>9. CLIENTES Y FAMILIAS</b>		<b>pág.55</b>
<b>9.1. GESTIÓN EN CLIENTES</b>		55
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.		55
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	55
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	55
	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	55
<b>9.2. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES</b>		60
Sistemas de reclamación.		60
Quejas recibidas y resolución de las mismas.		61



<b>10. INFORMACIÓN FISCAL</b>		<b>pág. 62</b>
Los beneficios obtenidos país por país.		<b>62</b>
Los impuestos sobre beneficios pagados.		<b>62</b>
Las subvenciones públicas recibidas.	201-4 Asistencia financiera o recibida del gobierno	<b>62</b>